إدارة المكاتب والسكرتاريا

إدارة الأعمال المكتبية

عامر عبد الكريم أبو شحادة









إدارة المكاتب والسكرتاريا

(إدارة الأعمال المكتبية)

إدارة المكاتب والسكرتاريا

(إدارة الأعمال المكتبية)

عامر عبد الكريم أبو شحادة

الطبعة الاولى

2019



المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(2019/3/1648)

651.3

أبو شحادة، عامر عبد الكريم

إدارة المكاتب والسكرتاريا (إدارة الأعمال المكتبية)/ **عامر عبد الكريم أبو شحادة**- عمان، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع **2019**.

( ) ص:

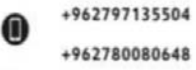
ر.إ: 2019/3/1648

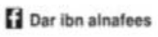
الواصفات:/إدارة المكاتب // السكرتاريا // خدمات المكاتب/ ادارة الاعمال

ISBN- 978-9923-24-022-9

الطبعة الأولى: 2019م











المحتويات

الفصل الثاني

المقدمة :

السكرتاريا هي أحد الموارد البشريّة في الوحدة التنظيميّة التابعة لمديري الإدارات في أيّ مؤسسة أو شركة، حيث تقوم بالأعمال المكتبية، وتساعد رئيسها في أداء أعماله وتنظيم وقته، وبالتالي اختصار الوقت والجهد عليه، ولا تكاد تخلو منشأة أو مؤسسة مِن وجود سكرتيرة داخلها، وبغض النظر عن منصبها، إلّا أنّ عملها الأساسيّ هو المحافظة على أسرار العمل وعدم إفشائها داخل المنشأة أو خارجها؛ نظراً لاطّلاعها على كافة الأمور التي تخص المنشأة والعاملين بها.

تعتبر القدرة على تنظيم المهام اليوميّة صفة مهمة، وأساسية للسكرتير الناجح، فيجب على السكرتير تتبع العديد مِن المهام، والمشاريع بشكل روتيني، مثل: جدولة الاجتماعات، والتعيينات، والتعامل مع المكالمات الهاتفية، وإجراء ترتيبات السفر لمدير العمل، والعديد مِن المسؤوليات الأخرى، إذ أن السكرتير غير المنظم يخلق حالة مِن الفوضى في المكتب، ويقوم بعرقلة العمل.

تشمل متطلبات منصب السكرتارية مهارات الكتابة الدقيقة، واستخدام جداول البيانات المحتلفة، ومعرفة استعمال بعض الأجهزة، مثل: الحاسوب، والفاكس، والطابعة، ويحتاج السكرتير أيضاً أن يمتلك القدرة على التعامل مع بعض البرمجيات التي تتطلبها الوظيفة ، والتي تُسَهل إنجاز العمل، وتجعله أكثر تنظيماً، بالإضافة إلى القدرة على إدارة الوقت بشكل جيد، والتعامل بأسلوب جيد، ولبق مع الآخرين، والحفاظ على سرية العمل.

يلتزم السكرتير الناجح بمواعيد العمل بشكل دقيق، فالحضور في وقت مبكر يمنح السكرتير متسعاً مِن الوقت للتحضير للاجتماعات، وقراءة رسائل

البريد الإلكتروني، والرد عليها، وغيرها مِن المهام، ويقوم السكرتير الناجح، والذي يحـرص على الالتزام بمواعيد العمل بحساب المدة الزمنية التـي تلزمـه للوصـول إلى العمـل كـل يوم، وذلك لمعرفة المتوسط الحقيقي للمدة، وضبط التوقيت وفقاً لذلك.

يُعرَف السكرتير أيضاً السكرتير بمساعد إداري، أو تنفيذي ، وهو صلة الوصل بين العملاء، والموظفين في العمل، فهو يقوم باستقبال العملاء، والزوار، والمكالمـات الهاتفيـة، وترتيب المواعيد، بالإضافة إلى التواصل مع المكاتب الداخليـة التابعـة لمؤسسـة العمـل، ويقوم السكرتير الناجح أيضاً بمتابعـة البريـد، وترتيبـه حسـب الأولويـة، والـتخلص مِـن البريد غير الهام، كما يعطي السكرتير المحترف الأولوية للعمل بناءاً على المواعيد النهائية لتسليمها، وإنجازها.

تعتبر مهارة البحث الدقيق عن المعلومات، مِن المتطلبات الأساسية التـي يجـب توافرهـا في السـكرتير النـاجح، فعنـدما يتعلـق الأمـر بإيجـاد معلومـات مهمـة، يحتـاج السكرتير إلى البحث الدقيق عنها، قد يُطلب مِن السكرتير البحـث عـن وجهـات السـفر قبل إجراء الحجوزات لرحلة العمل للرئيس في العمل، فـإذا لم يكـن للسـكرتير المهـارات البحثية اللازمة، فقد يفوّت تفاصيل مهمة، مثل أن يكون رئـيس العمـل بحاجـة تأشـيرة عمل، وليس تأشيرة سياحية لرحلته، مما قد يسبّب مشاكل لرئيس العمل أثناء رحلته.

يُعتبر السكرتير ناجحاً ومُحترفاً إذا كـان يمتلـك مهـارة الاتصـال والتواصـل الفعّال مع الآخرين، سـواء كـان ذلـك بشـكل شـخصي أي وجهـاً لوجـه، أو عـبر الهاتف، أو البريـد الإلكـتروني، بالتـالي يجـب أن يعـرف كيفيـة التواصـل بشـكل

مهني، وواضح، وأخلاقي مع الآخرين، بغض النظر إن كـان ذلـك التواصـل مـع زائـر، أو عميل، أو زميل، أو رئيس، أو مزوّد خدمة معيّنة.

يجب على السكرتير الناجح أن يحرص على إدارة المواعيـد والاجتماعـات بشـكل مُنسَّق ومنسجم، حيث إنّه يُرتّب جدول المواعيد للمدير، ويدوّن فيـه جميـع التزاماتـه المكتبية، فيُحدّد أوقـات الاجتماعـات والفعاليـات التـي يتعـيَّن عليـه حضـورها بالمكـان والزمان، بحيث لا يحدث بينها تعارض، مع التّأكد أنّ مديره لديه ما يكفي مِـن الوقـت للتحضير لهذه الالتزامات دون إحداث أي تأخير، كما أنّـه في كثـير مِـن الشركـات يتميّـز السكرتير الناجح بأنّه يُعدّ جدول الاجتماعات، ويُرتِّب مرافق وأماكن حدوث الفعاليّـات الخاصة بالشركة، كما يُسجّل النقاط المهمّة المُتفق عليها في الاجتماع.

ينبغي على السكرتير الناجح أن يكون مُتعاوناً جداً، فمهمّتـه الرئيسـة تكمـن في دعم مديره في العمل بأي طريقة مُمكنة، الأمر الذي يتطلَّـب مرونـةً، وروحـاً مُتعاونـةً، فقد يضطّر إلى العمل لوقت مُتأخر، أو القـدوم بـاكراً إلى المكتـب، أو القيـام بمشروع لم يسبق له أن اطّلع عليه مِن قبل، بالتالي فإنّ السكرتير النـاجح لديـه القـدرة عـلى توقّـع احتياجات مُديره في العمل، أو الموظّفين الآخرين الذين يُقدِّم لهـم خـدمات سـكرتارية، الأمر الذي يُعزّز نجاحَهم ونجاح العمل بشكل عام.

تعتـبر وظيفـة السـكرتير أو مـدير المكتـب وظيفـة إداريـة مسـاندة، والإدارة في أوسـع معانيهـا تعنـي العمليـة التـي تهـدف إلى اسـتغلال المـوارد المتاحـة بغـرض تحقيـق أفضـل النتـائج للمنظمـة، ولـلإدارة مجموعـة مِـن الوظـائف التـي تـرتبط بهـا وظيفـة السـكرتارية ارتباطـاً مبـاشراً وذلـك لكـون مَـن يعمـل بوظيفـة السـكرتارية

إنما يعاون القادة والإداريين العاملين بالمنظمـة الـذين يمارسـون تطبيـق وظـائف الإدارة هذا مِن ناحية، ومِن ناحية أخرى فإن مَن يعمل بوظيفة السكرتارية فلا غنـى لـه عـن تطبيق تلك الوظائف الإدارية في محيط وظيفته وعلى مستواها.

السكرتاريا تتناولُ العملياتِ المكتبيةَ اللازمةَ لتنفيذِ خطةِ العملِ لتحقيقِ الكفايـةِ الإداريةِ في مختلفِ الوحـداتِ التنظيميـةِ للـمشروعِ؛ فنجـدُ أنَّ الأعـمالَ المكتبيـةَ قاسـمٌ مشتركٌ؛ فهي تقومُ بدورٍ مساعدٍ بين جميعِ الإداراتِ والأقسامِ التي تقومُ بالأعمالِ الفنيةِ أوِ الإداريةِ. وتقومُ السكرتاريا العامةُ في المشروعِ بإدارةِ وإنجازِ الأعمالِ المكتبيـةِ اللازمـةِ لتنفيذِ خطةِ العملِ في سبيلِ تحقيقِ الأهدافِ المنشودةِ .

نتمنى مِن اللـه بأن نكون قد وفقنا بكتابنا هذا.

واللـه ولي التوفيق

الفصل الأول



المكتب

- المكتب:

تهدف إدارة المكاتب كفرع مِن فروع إدارة الأعمال إلى المساهمة في تنمية الكفاية الإنتاجية، لذا، لا بدّ مِن توافر سياسات ونظم عمل سليمة وآلات وأدوات ومعدات مكتبية حديثة ومناسبة ومكان ملائم وكذلك موظفين قادرين على استخدام تكنولوجيا المكاتب الحديثة وأيضاً وسائل إشراف ورقابة.

- تعريف المكتب:

هنالك اتجاهان لتعريف المكتب:

1- المكتب هو المكان الذي يعمل فيه الموظفون القائمون بالأعمال الكتابية والمشرفون عليهم، وهو مركز الجهاز الإداري للمنظمة وجهاز الرقابة فيها وهو مركز الاتصالات مِن حيث البريد الوارد والصادر وتتم فيه اتصالات الجمهور وفيه يتم حفظ السجلات، المستندات والملفات، والتنسيق، ونظم المعلومات.

2- المكتب هو وظيفة خدمة يمكن أن تتم مِن البيت أو السيارة أو في مواقع متعددة مِن المنظمة...، أي أن المكتب هو قناة اتصال يتم بواسطتها انسياب المعلومات بالاتصال الداخلي والخارجي.

لذا ينظر إلى المكتب في الوقت الحاضر على أنه:

- مركز معلومات – مركز خدمة - مركز الذاكرة في المنظمة - مركز تنسيق مركز رقابة.

- المكاتب الإدارية:

تُصمم المكاتب الإدارية بناءً على عدة معايير يجب مراعاتها قبل مباشرة العمل بالمكتب الإداري، إذ يجب أن يصمم بشكل مناسب لطبيعة عمل المكتب، ولا بد مِن توفر الراحة، وتوفير بيئة عمل مناسبة للموظفين والعملاء، وهناك مجموعة مِن هذه المعايير المهمة.

- معايير تصميم المكاتب الإدارية:

1- يجب إجراء دراسة بسيطة للمكتب قبل عمل ديكور داخلي مِن حيث المساحة، وفتحات الشبابيك لمعرفة الإضاءة، ومعرفة طبيعة العمل، وذلك لتصميم الديكور بشكل مناسب لطبيعة عمل المكتب الإداري، وكذلك معرفة ذوق العميل حتى يتسنى تصميمه على أساس منظومة صحيحة.

2- يجب توزيع المساحة بشكل مناسب، بحيث يتوافق مع متطلبات طبيعة العمل في المكتب الإداري للحفاظ على ممرات حركية دون إهدار المساحات المتوفرة في المكتب، فمرونة المكان مطلوبة داخل المكاتب الإدارية حتى يتسنى للموظفين والعملاء التحرك بسهولة.

3- لا بد مِن اختيار الألوان المناسبة لطبيعة عمل المكتب، فلا يمكن البدء بهذه الخطوة دون معرفة نوع المكتب الذي سيُنشأ، سواء أكان مكتب إدارياً أو تجارياً، أو مؤسسة حكومية، أو مؤسسة خاصة، بحيث ترتبط جميعاً بنشاط المنشأة.

4- يجب استعمال الخامات المناسبة لمعالجة الأسقف، والجدران، والأرضيات في المكاتب، بحيث تكون ملائمة لها، كما يمكن اختيار بدائل للخامات المكلفة، بحيث يمكن استعمال بدائل أقل تكلفة منها، ولكن يجب أن تكون ضمن معايير تصميم المكتب الجيد، ومراعاة السلامة الشخصية، فهذا يعتبر مِن أهم العوامل التي تنجح الديكور، وتخرجه بتصميم مميز بأقل تكلفة ممكنة.

5- يصمم المكتب الإداري ضمن معايير محددة، فيجب اختيار ديكور مناسب للمكتب ضمن المقاسات والجودة، ولا بد مِن وضع تصور نهائي للمكتب للخروج بتصميم مميز له؛ لأنه يعتبر مكملاً للمنشأة، ويُعطي انطباعاً عن طبيبعة عملها.

- أسس تصميم أقسام المكاتب الإدارية:

1- غرف المكاتب:

يجب أن تُصمم غرف المكاتب بناءً على عدة معايير تناسب طبيعة عمل المكاتب، فيجب أن تتروح مساحة المكتب ما بين 24-40م^2، كما يجب ألا يزيد أكبر عمق المكتب مِن الشباك عن ستة أمتار، وفي بعض الحالات يمكن أن يصل إلى ما يقارب سبعة أمتار ونصف.

2- غرف المدراء:

عادة ما تُصمم غرف المدراء بحجم أكبر مِن الغرف الأخرى في المكاتب، إذ يمكن أن يوجد بداخلها مكان للاجتماعات الصغيرة، ويلحق بها مكتب السكرتارية الذي تتراوح مساحته ما بين 8-20م^2، في حين تكون المساحة في المكاتب المفتوحة محددة حسب طبيعة العمل الذي تمارسه المنشأة، وكذلك على الطريقة التي توضع وتصمم بها المكاتب الإدارية.

3- غرف الأرشيف:

يفضّل أن تكون غرف الأرشيف قريبة مِن غرفة الموظفين، وتعتمد مساحتها على حجم الملفات التي يجب حفظها فيها، بالإضافة إلى عدد العاملين فيها، ومِن الممكن أن تكون أقل مِن ارتفاع غرف المكاتب، ومِن الممكن أكثر.

4- غرفة الرسم:

يجب اختيار إضاءة مناسبة في غرفة الرسم، بحيث يجب أن تكون مِن الشمال، أو الشمال الغربي، كما يفضّل وجود غرفة علوية للحصول علي الإضاءة المناسبة دون حدوث أي انعكاسات.

- وظائف المكتب:

1- تسلم وتجميع البيانات.

2- تسجيل وإدخال البيانات.

3- تبويب وتحليل البيانات.

4- تقديم البيانات.

5- المحافظة على ممتلكات المؤسسة.

- موقع المكتب:

يتأثر اختيار موقع المكتب بالعوامل التالية:

1- الشهرة التجارية أو المهنية المناسبة.

2- القرب مِن المؤسسات.

3- سهولة الحصول على الموظفين.

4- القرب مِن إدارات المؤسسات الأخرى.

5- توفر وسائل المواصلات.

6- توفر أماكن السكن والإقامة للعاملين في المكتب.

7- توفر أماكن التسوق للعاملين.

8- توفر العناصر السابقة بتكاليف معتدلة.

- العوامل التي تحدّد اختيار المبنى:

1- ملائمة المساحة.

2- التسهيلات في المبنى.

3- الإضاءة الطبيعية والتهوية.

4- صفات المبنى: المظهر العام للمبنى، الحجم، العمر، والارتفاع، والتكاليف الملاءمة.

- تقسيم العمل والتخصص في المكتب:

مزايا تقسيم العمل والتخصص:

1- تجزئة الأعمال.

2- اكتساب الخبرة.

3- اختيار الموظف المناسب.

4- تحديد الأجور.

5- سهولة التدريب.

6- تجنّب الاحتكاك والقضاء على الازدواجية في العمل.

7- تحديد المسؤولية.

8- الرقابة التلقائية.

- تصميم المكتب:

يقصد بتصميم المكتب وضع الخطة التي تبيّن واقع الإدارات والأقسام وترتيبها وتحديد أماكن الموظفين والأثاث والآلات المكتبية.

- المبادئ العامة للتصميم:

1- انتقال العمل في اتجاه واحد وبشكل متسلسل.

2- الاستفادة القصوى مِن مساحة المكتب.

3- مراعاة راحة الموظفين.

4- مراعاة سهولة الإشراف.

5- إعطاء الزوار والمتعاملين والجمهور انطباعاً حسناً عن المكتب.

6- مرونة التصميم وسهولة تعديله.

7- تجنّب تحرك الموظفين وابتعادهم عن مكاتبهم طلباً لخدمة الآلات المكتبية.

- إجراءات التخطيط لتصميم المكتب:

1- العلاقات بين الإدارات المختلفة.

2- تدفق الأعمال وانسيابها.

3- الحصول على موافقة المسؤولين في الإدارات المختلفة على خطة توزيع المكان.

4- دراسة التصميم الحالي.

5- مسح الأعمال التي تقوم بها وحدات العمل.

6- تحديد الإجراءات المعمول بها.

7- مسح احتياجات العاملين.

8- حصر المعدات والمهمات المستعملة.

9- تحديد المساحات المطلوبة.

10- مراعاة مبادئ التصميم عند وضع الخطة.

- أنواع المكاتب:

1- المكتب المفتوح:

وهو المكتب المتسع الذي لا تفصل بين العاملين فيه حواجز عالية.

- مزايا المكتب المفتوح:

1- التوفير في المساحة.

2- تسهيل عملية الإشراف .

3- سهولة مسايرة المتغيرات الطارئة.

4- تطوير الإضاءة والتهوية.

5- تحسين الاتصالات المكتبية.

6- سرعة تسيير وتدفق العمل.

7- استخدام الآلات بشكل جماعي.

8- إعطاء الحافز للمحافظة على نظافة مكتب الموظف بنفسه.

- مشكلات المكتب المفتوح:

1- انعدام الخصوصية.

2- الضوضاء وعدم التركيز.

3- صعوبة توفير مستوى واحد مِن الإضاءة والتبريد والتهوية والتدفئة.

- المكتب الخاص:

وهو المكتب كغرفة مخصصة لموظف واحد.

- صعوبات المكتب الخاص:

1- الإسراف في المساحات.

2- صعوبة الإشراف.

3- مشكلة الإضاءة والتهوية.

4- عرقلة تسلسل العمل في اتجاه واحد.

5- ارتفاع التكاليف.

- مزايا المكتب الخاص:

- المحافظة على سرية العمل والأوراق والمراسلات.

- التركيز الذهني متوفر.

- إظهار الاحترام والتقدير لبعض الوظائف Prestige .

- الأثاث المكتبي وأهميته:

1- المكتب (الطاولات):



أ- اعتبارات اختيار المكاتب:

1- الاعتبارات العملية والوظيفية.

2- الاعتبار الأدبي للمكتب.

3- اعتبارات التكاليف.

2- الكراسي المكتبية:



أ- يجب أن تعطي دعامة ثابتة لظهر الموظف وتشجع على الجلوس السليم.

ب- أن يكون متحركاً ويسهل تعديل ارتفاعه وضبطه.

وهناك الكراسي الخشبية والمعدنية والجلدية والكراسي بدون جوانب وبجوانب.

- إرشادات أساسية لترتيب وتصميم المكاتب:

1- تعطى الأفضلية لوضع الموظفين في مكتب مفتوح واسع بدلاً مِن وضعهم في غرف صغيرة متفرقة.

2- تعطى الأفضلية لاحتياجات تدفق الأعمال والاتصالات.

3- وضع الإدارات مرتبطة الأعمال في أماكن متجاورة.

4- وضع الإدارات كثيرة الزوّار بالقرب مِن مدخل المكتب.

5- ترتيب المكتب بحيث تتوافر المساحة اللازمة لأداء الحد الأقصى مِن الأعمال.

6- المرونة في ترتيب المكتب تحسُّباً لأي طارئ للتغيّر مستقبلاً.

7- وضع المشرفين في أماكن تسهل عملية المراقبة.

8- ورود العمل للموظف بدلاً مِن ذهاب الموظف لإحضار العمل.

9- ترتيب مقاعد الموظفين بحيث يكون مصدر الإضاءة والنور مِن الجهة اليسرى ومِن الخلف.

10- تجنّب وضع المكاتب الخاصة في طريق الضوء الطبيعي.

11- لا تضع الموظف مقابل نافذة أو قرب مصدر حرارة أو في ممرات التيارات الهوائية.

12- استعمال الفواصل المتحركة بدلاً مِن الجدران الثابتة.

13- توفير عدداً كافياً مِن نقاط الفيوزات الكهربائية.

14- وضع الأقسام كثيرة الضوضاء في أماكن معزولة.

15- وضع الملفات والآلات المستعملة بكثرة قرب الموظفين الذين يستعملونها.

16- استبعاد الأثاث والأدوات غير اللازمة.

17- توفير أماكن مناسبة لدورات المياه ومتطلباتها.

18- توفير قاعات للاستراحة.

19- توفير أماكن مناسبة لتناول الوجبات الخفيفة والمشروبات الساخنة والباردة (كافتيريا أو مقصف) وذلك في أوقات الاستراحة.

20- استعمال اليافطات المناسبة وتعليقها بوضوح وبشكل بارز مثل [الرجاء عدم التدخين – أسهم تشير إلى مكان الصندوق والإدارات والمديرين والأقسام كمسميات وغيرها].

- مكننة المكاتب:

لقد حدث في السنوات الأخيرة تطور كبير نحو استعمال والطلب على الحاسب الآلي (الكمبيوتر) والمواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني وكذلك الأجهزة الكهربائية والماكنات المتطورة وذلك على مستوى دول العالم كافة.

والمكننة هي عبارة عن استخدام الآلات في إنجاز الأعمال التي كانت تنجز سابقاً يدوياً بواسطة الأفراد.

- أسباب مكننة المكاتب:

1- الوفرة والاقتصاد في النفقات.

2- التحديث والتطوير والتجديد.

3- مركز وسمعة المنظمة بالنسبة للمنظمات الأخرى المنافسة.

4- زيادة إنتاجية المكاتب.

5- تحقيق الأداء العالي Effectiveness.

6- تحقيق السرعة والكفاية في الأداء Efficiency.

7- تحقيق التخصص Specialization.

- مشكلات مكننة المكتب:

1- تصميم المكتب المعتاد قد يتغيّر.

2- الواجبات قد تتغير.

3- ارتفاع الوضع في السلم الوظيفي والمسؤوليات الأكبر.

4- ربما إلغاء الوظيفة ودمجها أو الاستغناء عنها.

5- مشاكل مقاومة التغيير والخوف مِن المستقبل المجهول.

6- زيادة النفقات الرأسمالية.

7- ضرورة التحديث المستمر للآلات والأجهزة.

8- كثرة تعطل الآلات والأجهزة.

9- إعادة تصميم النماذج الموجودة والمعتادة لتلائم الآلات والأجهزة الجديدة.

10- الضوضاء مِن الاستعمال.

11- تعدد أوجه إنجاز الوثائق مِن أكثر مِن قسم أو دائرة.

- منتجات التقنية الجديدة:

1- أجهزة الحاسب الآلي " الكمبيوتر" :



إنّ جهاز الكمبيوتر هو عبارة عن جهاز آلي يستقبل جميع المعلومات والبيانات المرسلة له ويعالجها إلى معلومات قيّمة، ويخزنها في العديد مِن الوسائط المتنوعة، كما أنّ لفظ كمبيوتر مِن ألفاظ اللغة الإنجليزية والذي أسماه بهذا الاسم السيد شارل باباج، وأيضاً يطلق عليه العديد مِن المسميات في دول العالم كالحاسب الآلي، أو العقل الإلكتروني، و الحاسوب، أو المنظم.

يُعدّ الحاسوب مِن أهم الأجهزة الإلكترونية المُستخدمة في الوقت الحاضر؛ حيث لا يُمكن الاستغناء عنه في أيّ مجالٍ مِن مجالات الحياة سواءً العلمية أو العملية، فهو يدخل في عمل جميع المؤسسات والشركات والمشاريع الكبيرة والصغيرة على حدٍّ سواء، وذلك لسهولة استخدامه في حفظ المعلومات ومعالجتها واسترجاعها في أيّ وقت يُريده المستخدم، كما يُستخدم في المدارس والجامعات والمؤسسات التعليمية المختلفة.

الحاسوب أحد أهمّ الاختراعات التي غيّرت العالم، وهو السبب الرئيس للتطوّر الكبير الذي حصل في الآونة الأخيرة؛ فمن خلاله تُنفّذ العمليات المختلفة مثل العمليات الصناعية والتجارية والصحية والتعليمية وغيرها في

شتى المجالات، ويعرف الحاسوب لغة بأنّه جهاز مُبرمَج لأداء عمليَّات سريعة أو لتخزين المعلومات واسترجاعها في أي وقت، أمّا اصطلاحاً فيعرف بأنه آلة تمت برمجتها للقيام بوظائف ومهام معينة ومُحدّدة. يتكوّن الحاسب الآلي أو الحاسوب مِن مجموعة مِن القطع الإلكترونية التي تعمل سويّةً لتكوين جهاز الحاسوب، ومِن الأمثلة على هذه القطع اللوحة الأم، وذاكرة الوصول العشوائية، والقرص الصلب، والشاشة، والفأرة، ولوحة المفاتيح، ووحدة المعالجة الرئيسة وغيرها الكثير مِن القِطع الأخرى.

- أهميّة الحاسوب:

انتشر الحاسوب بشكل كبير وأصبح مِن الصعب إتمام المَهام والوظائف في شتّى مجالات العمل دون استخدامه، كما أثرّ بشكل كبير على شكل وطبيعة الحياة والمُجتمعات، فأصبح معيار التطوّر والتقدّم للأمم مُعتمداً على مقدار استخدام الحاسوب والتكنولوجيا في شتّى مجالات الحياة، وذلك لما يُوفّره الحاسوب مِن راحة وسهولة وبساطة في العمل، ويمكن تلخيص أهميّة الحاسوب كما يأتي:

- حل المسائل الرّقميّة والمُعادلات الصعبة التي تحتاج لوقت طويل وخطوات مُعقّدة لحلها.
- تخزين واسترجاع المعلومات بشكل سريع ومُنظّم.
- إنشاء الوثائق والصور وعرضها بشكل مُنظّم ومُميّز، كما أتاح الحاسوب مِن خلال البرامج المُختصّة تحرير وتعديل وكتابة النصوص.
- بواسطة الحاسوب تم اختراع الروبوت (الإنسان الآلي) الذي ساعد في الكثير مِن الصناعات، وأتاح إمكانيّة التحكّم في الكثير مِن الآلات، ممّا وفّر الجهد والوقت، وخَفَض التكلفة الماديّة.
- ساعد الحاسوب في جعل عمليّة التعليم أكثر سهولة وإبداع عند استخدام مُختلف الوسائل والأجهزة والأساليب الحاسوبيّة.

- جعل الحاسوب مجال الطب أكثر تقدُّماً؛ نظراً لاستخدامه في جميع الأجهزة الطبيّة التي أصبحت تُؤدّي الكثير مِن الوظائف الطبيّة، كتشخص الأمراض وحفظ التقارير الطبيّة للمرضى.

- آلية عمل الحاسوب:

يعتمد الحاسوب على آلية عمل مُحدّدة ومُنظّمة جداً لأداء الوظائف والمَهام ومُعالجة البيانات بالشكل المطلوب، إذ يعمل على مُعالجة البيانات المُدخَلة عن طريق أجهزة الإدخال، مثل الفأرة ولوحة المفاتيح، ثم يقوم بتخزين الناتج مِن عمليّة المعالجة في وحدات التخزين المُختلفة المُستخدَمة، ثم يرسل النتائج إلى أجهزة الإخراج لعرض النتائج على المُستخدِم عن طريق الشاشة أو السمّاعات الصوتيّة. وحتى يتسنّى للحاسوب فهم البيانات المُدخَلة بمُختلف أنواعها يقوم بتحويل البيانات إلى اللغة الثنائيّة الخاصة به والتي تتكوّن مِن 0 و1 فقط؛ وهي اللغة الوحيدة التي يفهمها الحاسوب حتى يستطيع مُعالجة وتحليل البيانات المُختلفة التي يتم التّعامل معها في عالم الحاسوب.

- أجزاء الحاسوب ومكوناته:

يتكوّن الحاسوب مِن مجموعة مِن القطع والأجزاء التي تعمل معاً مُشكّلةً جهاز الحاسوب، ولكل جزء وظيفة مُعيّنة تعتمد بشكل أو بآخر على باقي القطع والأجزاء الأخرى، فمثلاً، لن تعمل لوحة المفاتيح دون وجود القرص الصلب أو وحدة المعالجة المركزيّة، وأجزاء الحاسوب هي:

- لوحة المفاتيح بالإنجليزيّة :(Keyboard) :وهي الاداة التي يتم مِن خلالها إدخال البيانات النصيّة إلى الحاسوب.

- اللوحة الأم بالإنجليزيّة :(Mother Board) :تُعتبر الجزء الرئيس في جهاز الحاسوب، وهي قطعة إلكترونيّة تتّصل عليها جميع قطع الحاسوب.

- مُزوّد الطاقة بالإنجليزيّة :(Power Supply) :وهـو الجـزء المسـؤول عـن تزويـد جهـاز الحاسوب بالتيار الكهربائي.
- بطاقة الشاشة (VGA) .
- الفأرة .
- وحدة الأسطوانات .
- الشاشة أو جهاز العرض.
- السمّاعات: وهي الجزء المسؤول عن إخراج البيانات على شكل صوت مسموع.
- وحـدة المعالجـة المركزيـة بالإنجليزيّـة :(Central Processing Unit) :تعتـبر هـذه الوحدة بمثابة العقل المُدبّر لجهاز الحاسوب، فهي الجزء المسؤول عن معالجة جميـع البيانات المُدخلة للحاسوب، وإظهار النتائج على شكل مُخرجـات، وتخـزين البيانـات في وحدات الذاكرة المُختلفة.
- ذاكرة الكاش .
- ذاكرة القراءة فقط بالإنجليزيّة :(Read Only Memory) :وتحوي هـذه الـذاكرة عـلى الإعدادت الأوليّة اللازمة لتشغيل جهاز الحاسوب، ولا يمكن التّعديل أو الحـذف مِـن البيانات المُخزّنة عليها.
- ذاكرة الوصـول العشـوائيّ بالإنجليزيّـة :(Random Access Memory) :وهــي ذاكـرة مُتطايرة؛ أي أنّها تفقد جميع مُحتوياتها مِن البيانات عند قطع التيـار الكهربـائيّ عـن جهاز الحاسوب، تُستخدَم هذه الذاكرة لتخزين البيانـات بشـكل مُؤقّـت أثنـاء عمـل جهاز الحاسوب فقط.
- القرص الصلب بالإنجليزيّة :(Hard Disk) :وهــي الـذاكرة التـي يـتم تخـزين البيانـات عليها بشكل دائم، وتُستخدَم لحفظ مَلفّات النظـام، والبيانـات والملفـات التـي يُريـد المستخدم الحفاظ عليها بشكل دائم.

- إيجابيات الحاسوب:

تَسبّب الحاسوب بتغييرٍ كبير في شكل المجتمع، وأثّر على عاداته وتقاليده وطريقة حياته؛ فقد دخل الحاسوب في جميع مجالات الحياة اليومية، وأصبحت التكنولوجيا مُتطلّباً أساسياً للتقدم والتطور، فأصبحت الحياة أكثر سهولة وأريحية مع استخدامه، وأصبح توفير الوقت والجهد في إتمام وتنفيذ مهام العمل ميّزةً رئيسيّةً للحاسوب؛ فمثلاً أصبحت البنوك توفّر كل خدماتها على الإنترنت؛ لتوفير الوقت والجهد على العملاء، وأتاح الحاسوب الوصول إلى الكثير مِن المصادر والمراجع التعليميّة في شتى التخصّصات العلمية، وسهّل الحصول عليها، ومِن إيجابيات الحاسوب:

- يحلّ الحاسوب جميع المسائل الرقمية التي تَحوي على العديد مِن المعادلات الرياضية الطويلة والتي تحتاج إلى وقتٍ طويل لحلّها، وتحوي هذه المعادلات على العديد مِن الأرقام، ويتمكّن الحاسوب مِن حلّ هذه المسائل في زمنٍ قياسيّ وقصير جداً، وفي كثير مِن الحالات يشرح الحاسوب الخطوات التي تمّ مِن خلالها حل المسائل.
- يستطيع الحاسوب تخزين وحفظ كميّاتٍ هائلة مِن المعلومات في مكانٍ يُطلق عليه قاعدة البيانات، وهذه القاعدة تحوي على كميّةٍ كبيرة مِن المعلومات والبيانات المُتعلّقة بمواضيع محددة، ويتمكّن الحاسوب مِن البحث عن هذه المعلومات بكل سهولة وسرعة، ويستطيع إجراء أي تغيير أو تبديل على أيّ معلومة يرغب بها وفي وقت قصير جداً.
- يتمكّن الحاسوب مِن التحكّم والسيطرة على الأجهزة الآلية الأخرى؛ كالتحكّم في نظام الهاتف والأجهزة الخاصة بالطيران، وتتميّز الحواسب في هذا المجال بأنّها قادرة على حلّ أي مشكلة قد يتمّ التعرّض لها بشكلٍ دقيق وسريع.
- يتميز الحاسوب بقدرته العالية على إنشاء الصور والوثائق وعرضها، وهناك برامج خاصّة بمعالجة النصوص مثل برنامج(Microsoft Office) الذي

يُستخدم لكتابة النصوص والتعديل عليها وتنسيقها، ويساعد الحاسوب في عملية تصحيح أي خطأ إملائي قد يقع فيه المستخدم، ويستطيع إجراء أيّ تعديلٍ أو تغيير في هذه الكتابات.

- يُستخدم الحاسوب في عملية التحكم في الإنسان الآلي (الروبرت)، والذي يقوم بالعديد مِن الوظائف والمهام المختلفة.
- يستخدم الحاسوب في المجال العلمي والتعليمي في المدارس والجامعات.
- يعدّ وسيلةً للترفيه في أوقات الفراغ.
- سلبيات الحاسوب :

على الرّغم مِن الإيجابيات الكبيرة للحاسوب وتطوّره وانتشاره الكبير حول العالم، إلا أنّه تسبّب في إحداث الكثير مِن السلبيات أيضاً، منها:

- حدوث تضرّر في العينين؛ حيث إنّ الجلوس لساعاتٍ طويلة أمام جهاز الحاسوب دون الحصول على الراحة يؤدّي إلى تعبٍ وإرهاق وإجهاد في العين.
- تعريض عضلات الرقبة لمشاكل تُسبّب الأوجاع نتيجة الجلوس الطويل أمام شاشة الحاسوب.
- عزل مُستخدم الحاسوب عن العالم الخارجي والمحيط به؛ لأنّه يأخذ وقتاً طويلاً مِن حياته على حساب القيام بالنشاطات الأخرى.
- الشعور بصداع وأوجاع في الرأس.
- البطالة: ظهر مفهموم البطالة كواحد مِن سلبيّات الحاسوب؛ لأنّه أصبح مِن المتعارف عليه الاعتماد المتزايد على الحاسوب والبرامج الحاسوبية والماكينات المبرمجة عن طريق الحاسوب، لذا قلّت الحاجة لتواجد العمال في الشركات أو المصانع ولذلك ازدادت نسبة البطالة.
- إضاعة الوقت والطاقة: الكثير مِن الناس يستخدمون أجهزة الكمبيوتر دون هدفٍ إيجابي، ويلعبون ألعاب الفيديو بشكلٍ مُستمر وطويل جداً، ويتحدّثون لوقت طويل أيضاً مع أصدقائهم، وكل هذا تسبّب بإهدار الوقت والطاقة؛ لأنه أتاح الفرصة لفعل مثل هذه الأفعال بشكلٍ سهل وبسيط

وفي أيّ وقت، وأكبر مثال على إضاعة الوقت ما ينفقه الشباب حالياً مِن الوقت على مواقع التواصل الاجتماعي، وغيرها مِن التطبيقات التي تتيح أنواعاً مختلفة مِن أنواع التواصل الاجتماعي بين أفراد المجتمع.

- جرائم الحاسوب: ظهر بعض الناس الذين يستخدمون الحاسوب لأجل ممارسة أنشطةٍ سلبيّةٍ وضارة، مثل سرقة تفاصيل الحسابات المصرفية، أو سرقة أموال أشخاص آخرين، أو ابتزاز الأشخاص عن طريق القيام بسرقة صورهم أو نشرها عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وغيرها مِن السرقات الّتي تستهدف جميع أنواع البيانات والمعلومات المتوفّرة على شبكة الإنترنت.
- انتهاك الخصوصية: توجد بعض المواقع التي تطلب مِن المُستخدم التوقيع على سياسة الخصوصية (كالفيسبوك والتويتر) ومِن خلال ذلك بإمكان هذه المواقع الوصول إلى بعض المُحادثات أو بعض الصور الشخصية، وتستخدمها لصالحها التسويقي أحياناً، وفي أحيانٍ أخرى تصل الحكومات إلى السجلات الشخصيّة في مواقع التواصل الاجتماعي وتُراقب خصوصية الآخرين.

2- أدراج وخزائن الملفات.



3- الآلات الكاتبة والإلكترونية:



الآلة الكاتبة أو المِرقنة أو "الآلة الطابعة" يعود تاريخ صنعها إلى 1714 حصل مصممها ومخترعها هنري ميل على براءة الاختراع في تلك السنة. وتعتبر آلته الكاتبة الأم الأولى لما نراه مِن الآلات الكاتبة في وقتنا الحاضر. ولكن بوجود الحاسوب وما يتبعه مِن الآلات الطابعة يبدو أن دور الآلة الكاتبة قد أفل. كان يتطلع مِن خلالها إلى استحداث نظام جديد في الكتابة الآلية بدلاً مِن النظام اليدوي التقليدي، وبالرغم مِن أهمية الفكرة، إلا أن ميل فشل في إقناع الناس بأهمية اختراعه .

4- آلات التصوير:



هي جهاز تم اختراعه عام 1960 يقوم بنسخ الوثائق والصور والرسوم بسرعة وبتكلفة زهيدة نسبياً، ومعظم ناسخات اليوم تستخدم تقنية جافة تدعى اكسروغرافي تستخدم الحرارة، وبعضها يستخدم تقنية حقن الحبر بالإنجليزية (ink jet)، ولكن التقنية الأولى أكثر انتشارا في العمل المكتبي .

ينتشر استخدام الآلات الناسخة في مجالات العمل والتعليم والمؤسسات الحكومية، ولكن الكثير مِن التوقعات تشير إلى انحسار في استخدام هذه التقنية بسبب التقدم الكبير والحثيث للنظام الرقمي في صنع الوثائق وتوزيعها دون الحاجة لاستخدام الورق، ولكن بلا شك ما زال استخدام آلات النسخ أفضل عملياً مِن استخدام الحاسوب للحصول على نسخة لقطعة مِن الورق.

- طابعة متعددة الوظائف وتختصر بـ (ط.م.و)

هي أجهزة مكتبية تتضمن أداء وظيفياً لأجهزة متعددة في جهاز واحد، وذلك لتتيح لنا أجهزة أصغر في المنزل أو معدات أعمال صغيرة (في المكاتب الصغيرة والمنزلية)، أو لتقديم إدارة مستند / أو توزيع/ أو إنتاج ممركزة في إطار مكتب كبير. وتعمل الطابعات المتعددة الوظائف بمثابة مزيج مِن بعض الأجهزة .

ويقسم مصنعو الطابعات متعددة الوظائف عادة هذه الطابعات لعدة أنواع، فتقسم هذه الأنواع الطابعات المتعددة الوظائف وفقاً لسرعتها في عدد الصفحات في الدقيقة (ppm) ودورة العمل/ أو الجودة. وعلى الرغم مِن هذا، بدأت العديد مِن الشركات المصنعة تجنّب تعريف هذه الأنواع، حيث إن السرعة والأداء الوظيفي الأساسي لا تكفيان وحدهما غالباً للتفريق بين العديد مِن الخواص التي تتميز بها تلك الأجهزة. وستكون الطابعتين متعددتي الوظائف المتماثلتين في السرعة بلونين مختلفين مِن نفس النوع، إضافة إلى احتمالية اختلاف مميزاتهما اختلافاً كبيراً فإن أسعارها ستختلف تماماً أيضاً. فمن منظور تسويقي، فإن مصنع الطابعات المتعددة الوظائف باهظة الثمن يريد تمييز منتجه ما أمكنه ذلك ليبرر فارق السعر، وبالتالي يتجنّب تعريف الفئة.

وتأتي العديد مِن أنواع الطابعات المتعددة المهام أيضاً - بغض النظر عن فئتها - ضمن مجموعة متنوعة مِن أجهزة ال[طباعة وحيدة المهام]، لها نفس تصميم المتعددة المهام إلا أنها لا تحوي وحدة الماسح الضوئي. وكذلك الحال مع الأجهزة التي تدمج فيها وحدة الماسح الضوئي مادياً في المنتج.

وتوفر في الوقت الحاضر كل الشركات المصنعة للطابعات الطابعات متعددة المهام . وهي مصممة للاستخدام المنزلي، وفي الأعمال التجارية الصغيرة، والمؤسسات والمشاريع التجارية. وتختلف بطبيعة الحال التكلفة، وقابلية الاستخدام، والمتانة، الإنتاجية، جودة الإنتاج، وما إلى ذلك حسب اختلاف حالات الاستخدام. إلا أنهم يقومون بذات المهام عموماً مِن طباعة المستندات وتصويرها واستخدام الماسح الضوئي والناسوخ. وتستخدم تقنية الطباعة بالليزر في معظم هذه الطابعات المستخدمة في مجال المؤسسات والمشاريع التجارية، في حين تستخدم تقنية الطابعة النافثة للحبر في مجال الأعمال المكتبية والمنزلية. ولقد حاولت الطابعات النافثة للحبر الوصول للأداء العالي والإشباع اللوني الذي تنشده الشركات التجارية الكبيرة والمؤسسات.

وعلى أي حال فقد أصبحت التعريفات الأوسع المستندة على نوع المستهلك المستهدف أكثر شيوعاً مِن التعريفات المحددة للنوع أو الفئة اعتماداً

على السرعة. وحيث إنه لا تعريف رسمي للمنتجات بين مصنعي الطابعات متعددة المهام إلا أنهم اتفقوا أنها تقع تقريباً في الفئات التالية:

أ- طابعات متعددة الوظائف والإمكانات(الكل في واحد):

والجهاز المتعدد الوظائف هو وحدة سطح مكتب صغيرة، مصمم للاستخدام المنزلي أو في المكتب المنزلي. وتركز المميزات الأساسية لهذه الأجهزة بجودة مهام الماسح الضوئي والطابعة بما يتناسب مع الاستخدام المنزلي، وقد تلحق معها برامج مجمعة لتنظيم الصور، وبرنامج بسيط لتقنية التعرف الضوئي على الحروف واستخدامات أخرى مفيدة لمستخدمي هذه الطابعات في المنزل. وتشمل تلك الأجهزة دائماً وظائف الطباعة والمسح الضوئي الأساسيتان، إضافة للنسخ في كثير مِن الأجهزة ووظائف الناسوخ في بعضها. ولا يكون الاتصال بمثل هذه الأجهزة بواسطة شبكة اتصال عادة بل بواسطة منفذ ناقل متسلسل عام(يو إس بي)أو منفذ متوازي .وهناك ملاحظة مهمة بشأن هذه الأجهزة وهي أنها عادة ما تخلو مِن خصائص ومميزات الأجهزة الأكبر، وذلك يعود لاستهدافهم بهذا المنتج المستخدمين المنزليين؛ مِن هذه الخصائص والمميزات قارئة البطاقات الذكية، وميزة الاتصال المباشر بالكاميرات الرقمية (كتقنية جسر الصور"PictBridge)"ومميزات أخرى مماثلة . وتعتمد تقنية الطابعات متعددة الوظائف غالباً إما على نوعين إما طابعة سطح المكتب المنزلية النافثة للحبر، أو طابعة الليزر سواء ذات اللونين الأبيض والأسود فقط أو الملونة. كما تحوي بعض الطابعات المتعددة الوظائف، مثل طابعة اتش بي: فوتو سمارت سي 8180 - (Photosmart C8180) تقنية النسخ والطباعة المباشرة على الأقراص الضوئية باستخدام أشعة الليزر" لايت سكرايب LightScribe " حيث يستطيع المستخدم نسخ ما يريد على القرص الضوئي ومِن ثم إنشاء صورة على ظهر القرص باستخدام تقنية LightScribe المميزة باستخدام برامج خاصة مثل

برنامج روكسيو" Roxio "أو مجموعة برامج نيرو للصوتيات والرسومات"Nero AG ."وقد يستغرق إنشاء صور بهذه التقنية نحو 10-25 دقيقة.

ب- الطابعات متعددة الوظائف للمكاتب الصغيرة والمنزلية:

وهي وحدة سطح مكتب كبيرة أو وحدة صغيرة مستقلة، صممت للاستخدام في المكاتب الصغيرة أو المكاتب المنزلية. ويعتمد عامل الشكل في الطابعات متعددة الوظائف (كمكتبية أو مستقلة) في كثير مِن الأحيان على الخيارات الإضافية، مثل أدراج الورق الإضافية أو غير ذلك. وتحوي الطابعات المتعددة الوظائف للمكاتب الصغيرة والمنزلية عموماً الوظائف الأساسية مِن طباعة ونسخ ومسح وناسوخ فقط، ولكنها قد تحوي على نطاق أكبر تخزين المستندات والمستندات البسيطة واسترجاعها ، المصادقة الأساسية وغيرها، مما يصعب التفريق بين المواصفات الأعلى للطابعات متعددة الوظائف للمكاتب الصغيرة والمنزلية و المواصفات الأدنى للطابعات متعددة الوظائف المكتبية. وعادة ما يكون الاتصال بهذا النوع مِن الطابعات عن طريق الشبكة إضافة للناقل المتسلسل العامUSB أيضاً، وفي قليل مِن الأحيان عبر المنفذ المتوازي . ولهذه الطابعات وظيفة أساسية تكميلية مثل الطباعة على الوجهين، والتدبيس والتخريم، إلا أنها نادرة. أما قدراتها الأساسية فهي طباعة المستندات وترتيبها وفرزها. وإذا قارنا هذا النوع مِن الطابعات بالنوع السابق المتعدد الوظائف والإمكانات (الكل في واحد) فإن الطابعات المتعددة الوظائف للمكاتب الصغيرة والمنزلية لديها وحدة تغذية مستندات تلقائية، وإمكانيات أكبر للناسوخ وأداء أسرع في الإخراج. ولأن معظم هذا النوع مِن الطابعات تطور عن آلات التصوير الأبيض والأسود فإن ماكينة الطباعة فيها تعتمد على هذه مثل هذه التقنية.

ج- الطابعات المكتبية متعددة الوظائف:

وحدة متوسطة الحجم، ومستقلة قائمة بذاتها ، مصممة لتكون نظام المكتب المركزية. عادة ما تكون هذه الوحدات النوع الأكثر تميزاً وشمولاً مِن

أنواع الطابعات المتعددة الوظائف؛ إذ تتضمن والظائف الأساسية مِن طباعة ونسخ ومسح ضوئي مع عدة وظائف اختيارية كتأدية وظيفة الناسوخ وكذلك تخزين المستندات عبر الشبكات مع الحماية، والتوثيق باستخدام بيانات اعتماد مستخدم الشبكة المشتركة، والقدرة على تشغيل البرمجيات المختصة "حسب الطلب" (وغالباً ما تزود الشركات المصنعة بحقيبة تطوير البرمجيات)، وجهات مسح شبكات متقدمة مثل بروتوكول نقل الملفاتبروتوكول نقل الملفات،وبروتوكول التفويض والإصدار الموزع عبر الانترنت WebDAV، والبريد الإلكتروني، ومخازن كتلة رسالة الخادم SMB ونظام ملف الشبكة NFS، والتشفير لنقل البيانات وهلم جرا. وعادة ما تتميز الطابعات المكتبية متعددة الوظائف وظائف تحسينات تكميلية اختيارية متقدمة إلى حد ما مثل الطباعة على الوجهين، التدبيس، وتخريم وأسلوب طباعة الأوفسيت،وإعداد الكتيبات أو الملازم. وتتصل هذه الطابعات على الأغلب بالشبكة، ولدى بعضها منفذ متوازي وناقل متسلسل العام SB اختياري أو معياري (ولكن استخدمها قليل). وتبقى على الأغلب متصلة بشبكة الطابعات متعددة الوظائف المكتبية، ولكن البعض الآخر يتصل عبر المنافذ المتوازية. ومعظم هذه الطابعات (الملونة منها وغير الملون) كانت آلات تصوير متوسطة المدى، ولذلك يقوم محرك الطباعة فيها على تلك التقنية، ومع ذلك، قامت شركة اتش بي HP مؤخراً بتقديم طابعتين مكتبيتين متعددتي الوظائف تقوم على تقنية رأس نافث الحبر الثابت.

د- الطابعات متعددة الوظائف لإنتاج المطبوعات:

وهي وحدة كبيرة الحجم، ومستقلة قائمة بذاتها ، مصممة لتكون جهاز الطباعة المركزية جهاز وحدة النسخ التصويري. وبالرغم مِن أن هذا النوع مِن الطابعات أكبر بكثير مِن الطابعات المكتبية متعددة الوظائف وأكثر كلفة؛ إلا أنها لا عموماً لا تدعم تقنية وظائف الشبكة المتقدمة كافة للعلاقات الأصغر؛ بل تركز بدلاً مِن ذلك على السرعة الفائقة، وجودة الإنتاج العالية ، وتأدية

وظائف تحسينات تكميلية متقدمة للغاية بما في ذلـك إعـداد الكتـب وأغلفتهـا (بمـا في ذلك تجميع الورق وتصميغه بالغراء الساخن) ومـا إلى ذلـك. ويقسـم هـذا النـوع مِـن الطابعات في حد ذاتـه إلى فئتـين منهـا طابعـات الإنتـاج "الخفيـف" وطابعـات الإنتـاج "الكثيف" مع اختلاف عامل السرعة. فالطابعـة التـي تطبـع 100 صـفحة في الدقيقـة – على سبيل المثال – تصنّف حسب مقاييس معظـم الشركـات المصـنعة في فئـة طابعـات الإنتاج الخفيف. بسبب التركيز عـلى الطباعـة، ورغـم وجـود الماسـح الضـوئي في معظـم الطابعات مِن هذا النوع إلا أنه قلما يستخدم، بسبب تركيزهـا عـلى الطباعـة كوظيفـة أساسية لها. أما محركات الطباعة في هذا النوع مِن الطابعات متعددة الوظائف فهنـاك مجموعة متنوعة من المحركات؛ إلا أن معظم طابعات الإنتاج "الخفيف" في سوق إنتاج الطباعة تقوم عـلى تقنيـة التصـوير ذاتهـا المسـتخدمة في الطابعـات المكتبيـة متعـددة الوظائف كما هو مبين أعلاه. وقد يعرف هذا النوع مِـن الطابعـات متعـددة الوظـائف بـأجهزة" الطباعة على الطلب "أو" المطابع الرقميـة ."كـما قـد يطلـق مصـطلح المطـابع الرقمية على وحدة التحكم بالطباعة والتي تضبط الطابعات متعددة الوظائف.

5- المكيروفيلم والميكروفيتش:



6- لوحات المفاتيح وأجهزة الاتصال وأنظمة الإملاء.

7- أجهزة الفاكس:



أو الناسوخ وهو جهاز يعمل عن طريق تقنية الاتصالات ويقوم بإرسال نسخ طبق الأصل مِن الوثائق المراد إرسالها إلى الطرف الآخر. يستخدم الناسوخ لبث واستقبال الصور. ولهذا، فإن النواسيخ تشبه آلات النسخ (التصوير) الصغيرة. غير أنها إما أن تكون مزودة بهاتف أو متصلة به. ولإرسال وثيقة معينة، ما على المرسل إلا أن يضعها في الآلة، ويدير رقم الناسوخ الخاص بالمرسل إليه، وبمجرد أن يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال فوق الصفحة وتحول الصورة إلى مجموعة مِن الإشارات الكهربائية. وتنتقل هذه الإشارات عبر خط الهاتف إلى الناسوخ المتلقي. وتعيد تلك الآلة الإشارات الكهربائية مرة أخرى إلى صورة مِن الوثيقة الأصلية ثم تطبع نسخة منها. يستخدم بعض رجال الأعمال نواسيخ صغيرة توضع فوق المكتب، أو أنواعاً أخرى تحمل باليد في المسكن، أو عندما يسافرون. ويمكن أيضاً استخدام الحاسوب الشخصي لإرسال وتلقي الوثائق إذا كانت هذه الأجهزة مزودة بدائرة كهربائية خاصة تسمى لوحة التشغيل.

أجهزة الفاكس القديمة تحوي على أسطوانة Drum تدور حول محورها. ولإرسال فاكس يتم تثبيت المستند على الأسطوانة ويقوم جهاز الفاكس بالعمليات التالية:

يتم تسليط ضوء أبيض ساطع على الورقة والضـوء المـنعكس عـن الورقـة يجمـع بواسطة عدسة ليسقط على مجس ضوئي photo sensor مثبت على ذراع متحرك يمسح المستند مِن اليمـين إلى اليسـار بيـنما تـدور الأسـطوانة لتعـرض بـاقي المسـتند للمسـح الضوئي.

يسـتطيع المجـس الضـوئي التقـاط بيانـات المسـتند بدقـة تصـل إلى mm20.25، وحيث إن البيانات المسجلة على المستند أما صور أو نصـوص فإنهـا عبـارة عـن منـاطق بيضاء وأخرى سوداء، يتم تجميع هذه البيانات بواسطة الضـوء المـنعكس مِـن المنـاطق البيضاء أما المناطق السوداء فلا ينعكس منها ضوء.

تطـورت فكـرة عمـل جهـاز الفـاكس كليـاً بـالتحول إلى الـعصر الرقمـي وتطـور تكنولوجيا الاتصالات فتحولت فكرة عمله مِن الفكـرة التماثليـة analog لتصـبح فكـرة عمله رقمية digital، وأجهزة الفاكس الحديثة لا تحوي على أسطوانة مما جعلـه يقـوم بعمله بسرعة أكبر ودقة أعلى.

يتم تثبيت المستند على سطح زجـاجي مثـل ماكينـة تصـوير المسـتندات وبعـض أجهزة الفاكس تحوي على حاوية لتمكن مِن إدخال مسـتند تلـو الآخـر لتسـهل عمليـة إرسال عدة مستندات تلقائياً.

يستخدم في مسح المستند بواسطة شريحة الكترونية CCD وهي المسـتخدمة في الكاميرات الرقمية ، تحوي شريحة الـ CCD على مصفوفة مِن الفوتوديود يصل عددها إلى 1728 مجس ضوئي (فوتوديود) أي ما يعادل 203 بكسيل لكل بوصة، وبهذا تـتمكن الشريحة مِن مسح سطر كامل مِن المسـتند مـرة واحـدة بعـد إضـاءة المسـتند بمصـباح فلورسنت. البيانات المستقبلة على شريحة الــ CCD تشـفر encoded بطريقـة خاصـة ترسل عبر خطوط الهاتف ويتم فك التشفير بواسـطة جهـاز الفـاكس المسـتقبل والـذي يظهر المناطق السوداء على الورقة البيضاء.

كـل أجهـزة الفـاكس اليـوم تعـرف رسـمياً بــ CCITT (ITU-T) Group 3 Facsimile machine أي أجهـزة المجموعـة 3 و CCITT هــي مؤسســة الاتصــالات

العالمية التي تحـدد المقـاييس العالميـة للاتصـالات وكـل أجهـزة الفـاكس التابعـة لهـذه المجموعة تعكس عدة مواصفات هي:

1. الاتصال وتبادل المعلومات مع أجهزة نفس المجموعة Group 3.
2. تصل الدقة الأفقية إلى 203 بيكسل لكل بوصة.
3. ثلاثة درجات مِن الدقة العمودية هي:

* الدقة القياسية: أي 98 خط كل بوصة.
* الدقة العالية: أي 196 خط لكل بوصة.
* الدقة الفائقة: 391 خط لكل بوصة.

4. سرعـة تراسـل البيانـات يصـل إلى bps14400 ويمكـن أن تقـل إلى bps12000، 9600bps، 7200bps، 4800bps أو قد تصل إلى bps2400 حسب الخـط الهـاتفي وقيمة التشويش فيه.

ولتوضيح فكرة قراءة وتشفير البيانات يمكـن القـول أن شريحـة الــccd تسـتقبل البيانات الضوئية الناتجة عن انعكاس الضوء مِن خط محدد مِـن المسـتند يسـمى خـط المسح ويظهر هنا باللون الأحمر. وتكون البيانات التي تـنعكس إلى شريحـة الـــ CCD عبارة عن مجموعات مِن النقاط السوداء والبيضـاء. تظهـر في أسـفل الشـكل مسـتطيل يعكس البيانات التي حصلت عليها الشريحة والتي تقابـل خـط المسـح، هـذه البيانـات تشفر وترسل عبر خطوط الهاتف بينما يتم مسح خط آخر مِـن المسـتند وهكـذا حتـى تتم عملية مسح المستند بالكامل. ولا جدال أن تجميع بيانات خط المسح مـرة واحـدة وإرسالها جعلت من عملية الفاكس أسرع.

8- أجهزة التلكس:



التلكس شبكة دولية للاتصال تربط بين أجهزة للإرسال عن بُعد تمكن مِن إرسال واستقبال الرسائل عن طريق الإشارات الكهربائية. وجاء هذا الاختراع كنتيجة للتطور الذي عرفته الأبحاث المرتبطة بتطوير جهاز التلغراف في منتصف الثلاثينيات مِن القرن العشرين. وقد كانت هذه الخدمة وسيلة الاتصال عن بُعد الأكثر فاعلية والأُقل تكلفة. وتوفر صبيبا يصل إلى 5،45 "بيت" في الثانية.

ويمكن تأكيد استلام الرسائل مِن طرف المرسل إليه بدقة كبيرة بفضل نظام الرد الأوتوماتيكي. يشار إلى أنه تم وضع أول وأكبر شبكة للتلكس خلال سنوات الثلاثينيات مِن القرن العشرين بألمانيا. أما في فرنسا فقد تم تشغيل هذه الخدمة يوم 18 يونيو من سنة 1946.

9- الإنترنت (شبكة المعلومات):



الإنترنت بالإنجليزيّة (Internet) :هو مصطلح منحوت مِن كلمتين، أولاهما كلمة (International)التي تعني العالمية، أما ثانيهما فهي كلمة (Network) التي تعني شبكة، وتمّ دمج الكلمتين في كلمة واحدة لتصبح(Internet) ؛ أي الشبكة العالمية، ويُطلَق على هذه الشبكة أيضاً مصطلح النت بالإنجليزيّة(The Net) ، أمّا أهمّ خدمات هذه الشبكة فهي خدمة الويب بالإنجليزيّة(The Web) ، والويب اختصار للشبكة العنكبوتية بالإنجليزيّة(World Wide Web) .

نظراً لاتّساع شبكة الإنترنت وتنوع استخداماتها وتعددها، فقد اختُلِف في تعريفها؛ حيث أوضح كل مِن مارك جيبس وريتشارد سميث أنّ تعريفها يختلف لدى الباحثين باختلاف مجالاتهم المهنية وأعمالهم، لكنّ المشاركين فيها قد اتّفقوا على أنها شبكة عالمية للآلاف مِن الحواسيب المترابطة التي تمرّر المعلومات والبيانات والوثائق، وفي عام 1994م أصدر برنامج التنمية التابع للأمم المتحدة كتاباً يتضمّن تعريفاً شاملاً لشبكة الإنترنت، حيث تم تعريفها بأنها (شبكة اتصالات دولية، تتألف مِن مجموعة مِن شبكات الحواسيب تربط بين أكثر مِن 35 ألف شبكة مِن مختلف شبكات الحاسوب في العالم، وتؤمّن الاشتراك فيها حوالي 33 مليون مستخدم مِن المجاميع أو الزمر، وهناك أكثر مِن 100 دولة في العالم لديها نوع ما مِن الارتباط وإمكانية الوصول إلى الشبكة)، وكان هذا التعريف قبل انتشار شبكة الإنترنت بشكل مذهل وحدوث طفرة فيها، حيث أصبح الإنترنت في وقتنا الحالي متاحاً في جميع دول العالم وفي جميع الأوقات، ويمكن تعريف شبكة الإنترنت مِن الناحية المعلوماتية

والثقافية بأنها: دائرة معارف عملاقة، يستطيع الناس مِن خلالها الحصول على معلومات أو استفسارات حول أي موضوع مِن خلال رسومات، أو خرائط، أو على شكل نص مكتوب، أو قد يكون مِن خلال التراسل عبر البريد الإلكتروني، حيث تربط هذه الشبكة الملايين مِن الأجهزة مع بعضها البعض، ويتم نقل والسيطرة على البيانات والمعلومات والوثائق في الشبكة مِن خلال ما يُعرَف بالبروتوكول.

بدأت أولى المحاولات لإنشاء شبكة الإنترنت في خمسينيات القرن الماضي، حيث قام الاتحاد السوفيتي عام 1957 بإطلاق قمر "sputnik" الذي يعدّ أول قمر صناعي، وفي الوقت نفسه قامت الولايات المتحدة بتأسيس وكالة مشروع الأبحاث المتطورة (ARPA)، وقد تم تطوير هذه الوكالة بتمويل مِن وزارة الدفاع الأمريكية، وفي بداية السبعينيات تم تأسيس وكالة "Alohanet" بجامعة هاواي، وتم ربطها فيما بعد بوكالة "ARPA"عام 1972، وفي العام نفسه قام العالم ري توملنسون باختراع برنامج البريد الإلكتروني الذي يعمل على إرسال الرسائل عبر الشبكات الموزَّعة، كما تم إنشاء أول اتصال وربط دولي مع وكالة "ARPA" وإصدار أول نسخة تجارية لها وهي "Telnet" وتم نشر تصميم لبروتوكول يسمىTCP ، ومع بداية الثمانينيات انتشرت شبكة "minitel"وشبكة "teletel" في فرنسا بواسطة شركة"France telecom" ، وتحقق تصميم بروتوكول "TCP" على أرض الواقع ليصبح اللغة الرسمية لشبكة الإنترنت، كما تم تأسيس شركة EUnet التي تقدم خدمة البريد الإلكتروني، ومع نهاية الثمانينيات تجاوز عدد الأنظمة الحاسوبية المضافة إلى شبكة الإنترنت 100 ألف جهاز، ومع حلول التسعينيات تم تأسيس شركة "world comes on line" التي أصبحت أول شركة تجارية توفر خدمة الإنترنت، ثم بدأت شبكة الإنترنت بعد ذلك تنتشر تدريجياً في جميع دول العالم مِن خلال تأسيس المزيد مِن الشركات التي تقدم خدمات الإنترنت، لتصبح في وقتنا الحالي متاحة في جميع الأماكن والأوقات.

تعدّ شبكة الإنترنت وسيلة للتعبير عن الرأي بحرية ودون قيود، حيث تختلف بذلك عن وسائل الإعلام التقليدية التي تُصمم وتُدار عن طريق جماعات مهنية محددة وحراس للبوابة الإعلامية، فقد أعطت الثورة الرقمية والإنترنت الفرصة لكل شخص ليكون ناشراً ومنتجاً للمضمون بالإضافة إلى كونه مستهلكاً له، كما جعلت مِن السهل امتلاك وسيلة إعلامية مِن خلال اقتناء جهاز حاسب آلي وموقعاً على شبكة الإنترنت، ليستطيع بذلك بث ما يشاء مِن معلومات بلا رقابة أو تحكم. وقد تبيّن مِن خلال الدراسات التي أجريت على وسائل الإعلام، أن وسائل الإعلام الرقمية أكثر مصداقية مِن وسائل الإعلام التقليدية؛ بسبب احتكام وسائل الإعلام التقليدية لأسباب حرفية صارمة والتي أدت إلى وجود بعض أشكال التحكم في المضمون والمحتوى، في حين نجد أن الصحف الفورية والمواقع الإلكترونية تتمتع بقدر أكبر في حرية اختيار الموضوعات وطرق تناولها.

- مزايا استخدام شبكة الإنترنت:

تكمن أهمية وفوائد شبكة الانترنت في العديد مِن المجالات، منها ما يأتي:

- تلعب شبكة الإنترنت دوراً مهماً في سهولة التواصل مع المعارف والأصدقاء وزملاء الدراسة مِن خلال البريد الإلكتروني والمحادثات المكتوبة أو مِن خلال الفيديو بالصوت والصورة.
- سهولة الوصول إلى قواعد البيانات والمكتبات ومراكز المعلومات الإخبارية المتنوعة، كما يمكن الحصول على أي معلومات تخص موضوعاً معيناً، وقد تكون المعلومات على شكل نصوص مكتوبة، أو مقاطع فيديو مصوّرة، أو قد تكون على شكل صور ورسوم، وخرائط تفصيلية.
- تتيح شبكة الإنترنت للطلبة إمكانية التفاعل مع الخبراء والمعلمين وذوي الاختصاصات الدراسية في مجال التربية والمجالات المتعلقة بتحصيلهم الدراسي في المعاهد والمراكز التعليمية.

- تعدّ شبكة الإنترنت متنفساً للكثير مِن الناس، والراغبين في سماع الموسيقى أو مشاهدة الأفلام وألعاب الفيديو.
- يمكن تحميل البيانات والمعلومات مِن المواقع المتنوعة بثوانٍ مِن خلال الكمبيوتر الشخصي أو الهاتف النقال.
- الاطلاع المستمر على التطورات العالمية في المجالات الرياضية، والاقتصادية، والتجارية، والسياسية، ومعرفة التطورات اليومية في حالة الطقس والحوادث والأنشطة التي تحدث حول العالم.
- سلبيات الإنترنت:

- المواقع الإباحية: انتشرت المواقع الإباحية بشكل كبير وسريع على شبكة الإنترنت، والتي تسبّب تدمير عقل الشباب والمراهقين، والتلاعب بأفكارهم، وبالتالي انحرافهم الأخلاقيّ والدينيّ، وضياع الجيل.
- ضياع الوقت: يعتبر استعمال الإنترنت مِن أكثر مسبّبات ضياع الوقت وخاصة بين الشباب، حيث يمضون العديد مِن الساعات المتواصلة على شبكة الإنترنت مِن دون القيام بأيّ شيء مفيد، فيقضون أوقاتهم بالدردشة وتقليب صفحات الإنترنت غير المفيدة.
- الاختراق والتجسس: سهّل استعمال شبكة الإنترنت التسلل واختراق خصوصيات الآخرين والتجسّس عليهم لمعرفة أسرارهم وتحرّكاتهم، ومِن الممكن تعرّض أيّ شخص لهذا الأمر، ولهذا يجب اتخاذ الحيطة والحذر.
- الأسماء المستعارة والوهمية: قد يستعمل بعض الأشخاص أسماء مستعارة ووهميّة بهدف تشويه سمعة بعض الأشخاص والتشهير بهم، وقد يسرقون صورهم ومعلوماتهم الخاصّة مِن أجل إيذائهم أمام الآخرين.
- العيش بالوهم: يؤدّي استعمال الإنترنت بشكل مفرط إلى انعزال المستخدم عن الآخرين وخلق فجوة اجتماعية بينه وبينهم، ممّا يؤدي

إلى تفكك الأسر وابتعادها عن بعضها البعض، فيعيشون في عالم الخيال والـوهم، وقصص الحبّ التي مِن النادر جداً أن تنجح.

- الأضرار الصحية: يشعر مستخدم الإنترنت بسبب الاستخدام الطويل لـه إلى الشعور بالتعب والإرهاق، بالإضافة إلى الإصابة بمشاكل بالعيون والعمود الفقري، وأوجاع في المفاصل والأعصاب، كما يؤدّي أيضاً إلى زيادة الوزن والإصابة بالسمنة بسبب قلّة الحركة والجلوس لساعات طويلة.

- سرق حقوق الملكية وانتهاكها: هناك الكثير مِن الأشخاص الذين يسرقون الأغاني والأفلام وغيرها مِن الموادّ من المواقع المحتكِرة لها، ويتداولونها على الصفحات الاجتماعية مثل الفيس بوك والإنستغرام.

- الترويج للأفكار السيئة: تستعمل الكثير مِن الجهات أو الجماعات الطائفية الإنترنت كطريقة للترويج لأفكارهم التي يكون الهدف منها تضليل الشباب، وتشريع القيام بالعمليات الإرهابية ورفض الأديان الأخرى، وتشجيع العلاقات الشاذة والغريبة.

- السرقة: تتعرض الكثير مِن المؤسّسات أو الأفراد للسرقة مِن خلال الإنترنت، حيث مِن السهل جداً الحصول على المعلومات السريّة المتعلّقة بحساباتهم البنكيّة وسرقتها، كما تتمّ أيضاً سرقة الأموال مِن البنوك مباشرة.

10- إعداد النماذج وتصميمها ومراقبتها بواسطة الكمبيوتر.

- أنواع الآلات والتجهيزات المكتبية:

أولاً: الآلات الكاتبة:

1- الآلة الكاتبة العادية.

2- الآلة الكاتبة الكهربائية.

3- الآلة الكاتبة الآلية.

4- الآلة الكاتبة الصامتة.

ثانياً: آلات الطباعة (أجهزة النسخ):

1- الطريقة التي تقوم على استخدام ورق الشمع (الإستينسل).

2- الطريق التي تقوم على استخدام الورق الثقيل (الهكتوجراف).

رابعاً: آلات التصوير:

1- آلات التصوير العادية.

2- آلات التصوير الإلكترونية.

3- الميكروفيلم.

رابعا: الآلات الحاسبة والمحاسبيّة.

خامساً: آلات التسجيل والإملاء.

سادساً: أجهزة وأدوات الحفظ والفهارس:

1- أجهزة وأدوات الحفظ بالطريقة المعلقة الرأسية:

الحفظ: - الحفظ الجانبي المعلق.

- الحفظ الجانبي المعلق بالرفوف المفتوحة.

- أجهزة حفظ الرسومات الهندسية.

- الرفوف.

2- أجهزة الفرز.

3- عربات نقل الملفات.

4- أجهزة إتلاف المستندات والأوراق السرّية والمهمة.

5- أجهزة الفهارس:

- الفهارس العادية.

- الفهارس المرئية المنظورة: الأفقية – المرئي الدائري – الدوّار.

سابعاً: آلات فتح البريد وساعات ختم وتسجيل وقت ورود الرسائل.

سابعاً: آلات الطـي وآلات كتابـة العنـاوين وجهـاز تـذويب الشـمع وآلات لصـق الطوابـع وآلات ختم الطوابع.

ثامناً: الأختام (مثل: سرّي جداً – مكتوم – عاجل – مطبوعات – عادي.....)

- الحفظ والفهرسة:

- المحفوظات:

أنواع المحفوظات:

- محفوظات نشطة.

- محفوظات غير نشطة.

- محفوظات متوسطة النشاط.

- أماكن المحفوظات:

1- في موقع متوسط.

2- أن يكون صحياً.

3- كفاية الضوء.

4- كفاية المساحة.

5- الانسيابية والسهولة.

6- إمكانية التوسيع.

7- عدم وجود ما يعيق العمل أو يؤثر على سرعته.

8- العناية بالتصميم الداخلي لأماكن المحفوظات.

- طرق حفظ الأوراق والملفات:

1- طريقة الحفظ المثبت.

2- طريق الحفظ غير المثبت.

- طرق حفظ الملفات:

1- طريقة الحفظ الرأسي.

2- طريقة الحفظ المعلق.

3- طريقة الحفظ الأفقي.

4- طريقة الحفظ العامودي.

يجب مراعاة الدقة والحذر والمسؤولية في:

تداول الملفات ومتابعتها (بطاقة حركة الملف) – متابعة الملفات – البحث عن الملفات – صيانة المحفوظات – فرز المحفوظات – وترحيلها والتخلص مِن تلك المنتهية.

- (تصنيف الأوراق وترتيب الملفات):

يجب مراعاة البساطة والوضوح، ملائمة الغرض – المرونة – الترابط والسهولة والاقتصاد في النفقات في الحفظ والفهرسة.

- طرق ونظم التصنيف:

1- التصنيف حسب الموضوع: أبواب – فصول – موضوعات.

2- التصنيف الجغرافي.

3- التصنيف الزمني: حسب التاريخ والوقت (مثل الجرائد والمجلاّت).

4- التصنيف حسب الأسماء (هجائي أو أبجدي).

- طرق ترتيب وترقيم الملفات:

1- الترقيم بالأرقام المسلسلة المركبة [مثال: 1/8، 2/8، 3/8، 4/8]

2- الترقيم بالأرقام المسلسلة: (1، 2، 3....)

3- الترقيم بطريقة ديوي العشرية (تجميع المعلومات المراد تصنيفها في عشرة أبواب رئيسة أولها للعموميات، ثم يقسم كل باب إلى عشرة فصول ثم يقسم كل فصل إلى عشرة أقسام " 100 – 200 – 300، 210 – 220 – 230، 211، 212، 213، 1، 212، 2، 212 – 3، 212).

- الفهارس وأنواعها:

الفهارس اليدوية: الموضوعات.. البطاقات – السجل – المطبوع – الأسماء – دفتر الفهرس – فهرس الملفات والبطاقات – المنظور والمرئي – الفهرس الآلي – الفهرس الإلكتروني بواسطة الحاسوب.

الفصل الثاني

السكرتاريا فن إدارة المكاتب

- تعريف السكرتارية:

- هي فن إدارة المكاتب التي تتركز على عمليات ومهام إدارة أعمال مدراء ورؤساء أقسام الشركات والمؤسسات، وهي مِن العلوم الإدارية والإنسانية، وهي مجموعة الأعمال الإدارية الداعمة والمساندة لعمل الإدارة.

تعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح(Secretary) ، هي مجموعة مِن الأعمال التي تهدف إلى توفير المساعدة الإدارية داخل المنشأة، وتعرف أيضاً بأنها الوظيفة التي تسعى إلى تزويد الإدارة بكافة المعلومات، والبيانات التي تساهم في دعم بيئة العمل، مِن أجل توفير الوقت، والجهد وتخفيف الأعباء المتراكمة، والمرتبطة بالوظائف الروتينية. إن وظيفة السكرتارية تعتبر مِن الوظائف الإدارية المهمة في بيئة العمل، ويعود ظهور هذه الوظيفة إلى الثورة الصناعية في أوروبا، فيهتم الأفراد الذين يعملون في مجال السكرتارية في حفظ كافة المعلومات السرية، مع التميز بالأمانة، والمصداقية في العمل، والقدرة على القراءة، والكتابة كشرط أساسي مِن شروط الحصول على هذه الوظيفة. أما اسم سكرتارية فهو معربٌ مِن الكلمة الأصليةSecretary ، والتي تم اشتقاقها مِن مصطلحSecret ، ومعناها السر، للإشارة إلى أهمية هذه الوظيفة، حيث تكون مسؤولة عن متابعة كافة الأوراق، والمستندات، والوثائق المرتبطة بالعمل قبل وصولها إلى المدير، أو المسؤول عن الإدارة، ومع التطور الزمني صار مِن الضروري وجود وظيفة السكرتارية في أغلب منشآت العمل، مثل: المؤسسات، والشركات، والعيادات الطبية، ومكاتب المحاماة، وغيرها.

- خصائص السكرتارية:

تتميز السكرتارية بمجموعة مِن الخصائص، وهي:

1- الالتزام بالصدق في التعامل، ويعدّ مِن أهم خصائص السكرتارية.
2- حسن التصرف، واللباقة في التعامل.

3- التميّز بالذكاء، وسرعة البديهة أثناء العمل.

4- القدرة على استخدام اللغة المناسبة في التعبير عن موضوع النقاش بأسلوب صحيح.

5- التميّز بالصَّبر، وتحمل ضغوط العمل.

6- الحرص على ترتيب، وتنسيق كافة المهام اليومية.

7- التميّز بالنشاط، والاستعداد للعمل فور بداية الدوام الرسمي.

8- احترام كافة الأفراد، وعدم التقليل مِن شأنهم.

- مكان عمل السكرتاريا:

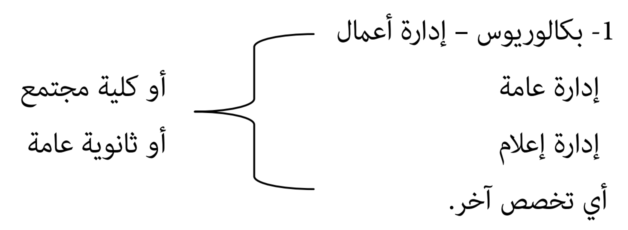
1. مجلس الإدارة.
2. رئيس مجلس الإدارة.
3. نائب رئيس مجلس الإدارة.
4. عضو مجلس الإدارة المنتدب: C E O.
5. نائب المدير العام.

المدير	الأقسام	الوحدات	الشعب
المدير الإداري			
المدير المالي			
مدير العلاقات العامة			
مدير النقليات والمواصلات			
مدير الإنتاج			
مدير الصيانة			
مدير المبيعات			
مدير المشتريات			
مدير المخازن			
مدير الإعلانات والتسويق والترويج			
مدير إدارة شؤون العاملين والموظفين			

المدير	الأقسام	الوحدات	الشعب
مدير الأبحاث والدراسات والتطوير			
مدير الدائرة القانونية			
مدير إدارة الجودة			
مدير علاقات المدينين والدائنين			
مدير الخدمات العامة			
مدير الاتصالات			
أية إدارات أخرى			

- التحصيل العلمي للسكرتير - السكرتيرة:

1- بكالوريوس – إدارة أعمال



إدارة عامة

إدارة إعلام

أي تخصص آخر.

أو كلية مجتمع

أو ثانوية عامة

2- دورة كمبيوتر وطباعة عربي + إنجليزي.

3- دورة سكرتاريا.

4- خبرة وممارسة.

- أهم أعمال السكرتارية:

1- تسلُّم البريد اليومي وتسجيله وفرزه وتوزيعه على الأقسام بعد اطلاع المسؤول عليه.

2- حفظ الرسائل والمستندات في ملفاتها المناسبة.

3- متابعة البريد المرسل للأقسام والدوائر.

4- مساعدة الرئيس في كافة أمور العمل.

5- مطالعة الصحف اليومية ورصد الأخبار الهامة ولا سيما تلك المتعلقة بالشركة.

6- العمل على حماية وتنظيم وقت الرئيس.

7- دراسات الموضوعات التي يطلبها الرئيس.

8- تنظيم حجوزات سفر الرئيس مِن تذاكر طيران وإقامة وغيرها.

9- استقبال المراجعين والزائرين.

10- أية أعمال و مهام أخرى تقع ضمن نطاق الوظيفة قبل طباعة الكتب والرسائل مثل طباعة الكتب والرسائل.

- صفات السكرتارية الجيدة:

- التفاني في العمل والإخلاص فيه.
- قوة الذاكرة وسرعة البديهة.
- اللباقة والكياسة.
- قوة الشخصية.
- الإلمام بالشؤون الإدارية وعلاقة الأقسام والدوائر ببعضها.
- المحافظة على أسرار الشركة والتكتم حولها.
- الطموح.
- الثقافة.
- الصَّبر.
- العلاقات العامة ومعرفة طباع الناس وميولهم وعاداتهم.

- - صفات السكرتاريا الناجحة:

أ- الصفات السلوكية:

1- المظهر الخارجي اللائق، والأناقة في الملبس: خلق الله سبحانه وتعالى الإنسان في أحسن صورة وتقويم وكرّمه على كثيرٍ مِن خلقه، ومِن مظاهر هذا التّكريم أن وهب الله البشر نعمة العقل الذي يميّزون به بين الأشياء ويدركون به أسباب الحياة، كما كان مِن بين النّعم الكثيرة أن جعل الله للإنسان القلب والفؤاد بما يحمله مِن مشاعر الحنان والرّحمة والرّأفة، فكلّ ما يميّز الإنسان سواء كان مظهراً أم جوهراً هو نعمة مِن الله على

الإنسـان وعليـه شـكرها، ولا شـكّ في أنّ لمظهـر الإنسـان أهميّـة في حياتـه، كـما أنّ لجوهره ومعدنه وأخلاقه أهميّة كذلك.

تنطلق أهميّة مظهر الإنسان مِـن أنّـه يعكـس إلى حـدٍ كبـير شخصـيّته وقيمـه وأخلاقه، فالإنسان الذي يكون نظيفاً مِن داخله تراه يحـبّ النّظافـة في مظهـره وشكله، والإنسان الذي يحبّ التّرتيب والتّنظيم تراه يحرص على اختيار وانتقـاء ما يناسب مِن الثّياب، فـالأعين مفطـورةٌ عـلى حـبّ الجـمال والزّينـة، وبالتّـالي يكون الإنسان الجميل الذي يحـرص عـلى الاعتنـاء بشـعره وتسريحـه والعنايـة بملابسه واختيار اللائق منها محطّ أنظار النـاس وإعجـابهم، وقـد كـان السّـلف الصّالح وعلى الرّغم مِن بساطتهم وزهدهم يحبّون أن يأخذوا زينتهم على كـلّ حالٍ، وخاصّة عند الذّهاب إلى الصّلاة وفي مواسم الأعياد.

ولا شـكّ في أنّ الإنسـان يجـبّ أن يحـرص عـلى الاهـتمام بجـوهره أكـثر مِـن اهتمامه بمظهره الخارجي، ذلك لأنّ اللـه تعالى يحاسـب النّـاس عـلى أعمالهـم وينظر إلى قلوبهم وجوهرهم وصفاء سرائرهم ولا ينظـر إلى صـورهم الظّـاهرة وألوانهم، فربّ امرئ بلغ الـدّرجات العليـا عنـد اللـــه بعملـه وإخلاصـه مـا لا يسـتطيع غـيره مِـن أصـحاب المنصـب والهيئـة الحسـنة بلوغهـا، كـما أنّ عـلى الإنسان أن يعكس بمظهره صورته الدّاخلية بحيث تـتلاءم معهـا وتتوافـق دون أن تتعارض، ففي الأثر عن سيّدنا عمر رضي اللـــه عنـه أنّـه كـان يـرى الرّجـل فيعجبه فإذا قيل لا حرفة له سقط مِن عينه.

إن اختيار الملابس المناسبة يعتمد على تنسيق ألوانها وهـي مِـن أهـمّ الأمور التي يجب الاهتمام بها؛ وهناك عدّة طرق يمكن الاعتماد عليهـا في اختيار ألوان الملابس، ومنها عجلة الألـوان، التـي يمكـن مِـن خلالهـا اختيار الألـوان بـالاعتماد عـلى قاعـدة اختيـار لـون مِـن عـلى العجلـة وتخطّي اللون الذي يليه، واختيـار اللـون الـذي يـأتي بعـده، أو باتّبـاع

القاعـدة التكميليـة باختيـار اللـونين المتقـابلين، كـما أنـه مِـن الضروري اختيـار التصميم المناسب لشكل الجسم وبخاصة للنساء.

الملابس هي الشيء الّذي يمنح الانطباع الأولي عن الأشخاص، لذلك يجب اختيار الملابس بعنايةٍ تامّةٍ، بحيث تمنح انطباعاً جميلاً عـن صـاحبها، ومِـن أساسـيّات اختيار الملابس، أن تكون متناسقة الألوان، ومواكبة لخطـوط الموضـة الحديثـة، ومتناسبة مع العمر، كما يجب أن تكـون متناسـبة للزمـان والمكـان والمناسـبة، فلكل مناسبةٍ ملابس خاصة بها.

إن عمليـة اختيـار الملابـس عمليـة معقـدة وتحتـاج إلى الكثـير مِـن الانتبـاه والتركيز، وذلك مِن أجل اختيار الملابـس المناسـبة للجسـم والتـي تجعلـه يبـدو بشكل أجمل مما هو عليه، ويكون اختيار هذه الملابس ضـمن شروط تختلـف بـاختلاف شـكل الجسـم وطولـه، وفـيما يـلي توضـيح لكيفيـة اختيـار الملابـس بحسب هيئة الجسم :

- ملابس المرأة :
- الجسم السمين والقصير:

على صاحبة هذا الجسم توخي الحذر عند انتقـاء ملابسـها، بحيـث تركـز عـلى انتقـاء قطع الملابس التي تجعلها تبدو أطول مما هي عليه وأقل امتلاءً، وذلك مِن خـلال تجنّـب اختيار التالي:

- قطعتين متناقضتين في اللون.
- الأثواب الكاملة العريضة أو الكلوش.
- السترات العريضة أو المربعة الشكل.
- الخامات السميكة.
- الملابس ذات الزخرفة الكبيرة والعريضة، أو المحتوية على العديد مِن الألوان.

أما الملابس التي يتوجب عليها التركيز علـى اختيارهـا فتتمثـل في التـالي: القطـع الطويلة، مثل:

- البرنسيس.
- الملابس المخططة طولياً.
- الألوان الداكنة خاصةً للبناطيل والتنانير.
- الحقائب متوسطة الحجم.
- الجسم الرفيع والطويل:

على صاحبة هذا الجسم التركيز على اقتناء الملابس التي تقلل مِن طولها الطويـل، كـما تجعلها تبدو أكثر امتلاءً، وذلك مِن خلال تجنّب اختيار الملابس التالية:

- الملابس المخططة بشكل طولي، والتي تجعل الجسم يبدو أكثر طولاً.
- الملابس المقلّمة بشكل عريض.
- السترات التي تترك مفتوحة.
- الملابس الطويلة المنسدلة على الجسم.

أمّا الملابس الواجب عليها البحث عنهـا واختيارهـا فتتمثـل في كـل مِـن التـالي: - الملابـس المخططة أفقياً.

- الملابس بجيوب واضحة الحجم.
- قطع الملابس التي تظهر الخصر، مع وجود قصة واضحة في هذه المنطقة.
- حزام عريض بلون مختلف عن لون قطع الملابس الأخرى.
- الملابس ذات الرسومات العريضة والكبيرة.
- الألوان اللامعة والزاهية.
- الإكسسوارات.
- تعدد ألوان الملابس، مع المحافظة على تناسق الألوان.

- الجسم الطويل والسمين:

على صاحبة هذا الجسم التركيز على اختيـار الملابـس التـي تجعلهـا تبـدوا أقـل امتلاءً، وذلك مِن خلال تجنّب اختيار الملابس التالية:

- الملابس المخططة بشكل أفقي.
- الملابس الضيقة.
- الألوان الزاهية واللامعة، حيث تعمل على ارتداد الضوء عنها جاعلةً الجسم يظهر بحجـم أكبر مما هو عليه في الحقيقة.
- الملابس ذات الرسومات الكبيرة.
- الحزام العريض.
- الجيوب الضخمة.

أما ما عليها اختياره مِن قطع ملابس فيتمثل في التالي:

- الملابس المرنة ذات الليونة العالية.
- الملابس المخططة طولياً.
- الألوان الهادئة.
- الملابس المطرزة أو الزخرفة بشكل ناعم.

- الجسم النحيل والقصير:

على صاحبة هذا الجسم التركيز على اختيار الملابس التي تبديها أكثر امتلاءً وطولاً، وذلك مِن خلال تجنّب اختيار التالي:

- الملابس الضيقة.
- الملابس بفتحات واسعة.
- الخامات السميكة.

مع التركيز عل اختيار التالي:

- الملابس بتطريز أو زخرفة أو قصة مميزة على منطقة الصدر.
- الوشاح الطويل حول الرقبة.

- ملابس الرجل :

عند اختيار وتنسيق الملابس للرّجال، يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

1 - ملابس المناسبات الرّسمية: وفي العادة تتكوّن مِن بدلة رسميّة، ومعظم ألوان البدلات الرسميّة يكون أسود، أو كحلياً أو بنياً، أو درجات اللون الرمادي، وفي أحيانٍ قليلةٍ أزرق، بالإضافة طبعاً لربطة العنق، والقميص الكلاسيكي، ويجب أن يكون الحذاء رسمياً باللون الأسود، أو اللون البنّي.

2 ملابس المناسبات الاجتماعيّة: في المناسبات الاجتماعيّة تكون حرية اختيار الملابس غير مقيّدة ولا محدودة.

3 ملابس العمل: ويجب أن تكون ملابس العمل مريحة وعمليّة، وتتحمّل كثرة الغسل والكوي، كما يجب أن تكون الألوان محايدة، وتتحمّل البقع، وفي العادة فإن أفضل اختيار بالنسبة للبنطال، أن يكون مِن الجينز أو الكتّان، وبالإمكان أيضاً ارتداء البنطال القماشي، ويفضّل أيضاً ارتداء السترات مع البنطال، او التيشيرتات، لأنها أكثر عملية مِن القمصان.

4 ملابس الرّياضة: ويفضّل أن يتم اختيار بدلة رياضية كاملة وأنيقة، مع حذاء رياضي، مع ضرورة ارتداء جوارب مع الحذاء الرياضي.

5 ملابس الرّحلات: يجب أن تكون ملابس الرّحلات عمليّة ومريحة، ويفضّل في هذه الحالة ارتداء أقمشة الجينز، مع حذاء مريح ورياضي، وسترة أنيقة ومريحة بدل القميص.

- نصائح عامة لاختيار الملابس:

هذه بعض النصائح المفيدة لاختيار الملابس، وهي كالتالي:

✓ يعتبر الوشاح إضافةً أنيقةً على الملابس، لذلك يجب تنسيق مجموعة مِن الوشاحات وارتدائها لتمنح منظراً شبابياً أنيقاً.

- ✓ الأحذية الّتي تكون بأحد اللونين الرمادي أو الأبيض، بالإمكـان ارتـداؤها مـع أي لون ملابس.
- ✓ يعتـبر العطـر مِـن مكمّـلات أناقـة الملابـس، لـذلك يجـب اختيـار عطـر خـاص واستخدامه يوميّاً.
- ✓ يجب اختيار نظارة شمسيّة كلاسيكيّة لتتناسب مع جميع الأوقات.
- ✓ القميص الأبيض الكلاسيكي يبدو أكثر جاذبيةً إذا تم ارتداؤه مع حذاء نحـاسي أو بني.
- ✓ عند ارتداء بنطال باللون الرمادي، يجب أن يتم تنسيق الحذاء مع لون القميص أو التيشيرت.
- ✓ عند ارتداء ملابس تقليديّة أو كلاسيكية، أي فضفاضة مثـل موضـة الثمانينيـات، يجب أن يكون الحذاء جلديّاً كلاسيكيّاً وبرباطات، ليتناسب مع اللباس العام.
- ✓ الحقائب ليست حكراً على النساء، بالإمكان اختيار حقيبة جلدية أنيقـة بـاللون الأسود أو البني والتنقل بها ووصع الأغراض الخاصة فيها.

- الشخصية القوية:

تعتـبر الشخصـيّة القويّـة مِـن أهـم معينـات النجـاح والمضي في الحيـاة العمليّـة والاجتماعيّـة، فيمتـاز أصـحابها بالبعـد عـن صـفات العنـف، والغِلظـة، والانفعـال، ولا يعتمدون على الصراخ كوسيلة لإثبات الذات، بل على العكس تماماً، ويمكن تلخيص أهـم السمات التي تتميز في النقاط الآتية:

- الهدوء: ولا سيما في المواقف والظروف الصعبة، فهي شخصيّة تستطيع السيطرة على غضبها دون أي انفعـال، وغالبـاً مـا تحكّـم عقلهـا، فـلا تتـأثر في الأمـور والانفعـالات العاطفيّة، وتدرس كل كلمة قبل أن تتفوه بها، ولا تسمح للمحيطين بإفساد هدوئها.

- المبـادئ والأخـلاق: فهـي تـتحلى بالمبـادئ والأخـلاق الحميـدة كالصـدق، والأمانـة، والتواضع، عدا عن حبها لفعل الخير، حتى وإن تعارض الأمر مع مصلحتها الشخصيّة.
- الثقة بالنفس: فلا تنتظر المديح أو الذم مِن أي شخص كان، ولا تكترث لما يقال عنها، فهـي واثقـة بقـدراتها، ومعلوماتهـا الشخصـيّة، وتلتـزم الصـمت إذا لم تكـن ملمّـة بمعلومات موضوع ما.

تُعدّ الثقة بالنفس مِن أهمّ السمات الشخصيّة التي تُحدّد حيـاة الفـرد وتوافقـه مع ذاته ومع مجتمعه، بالإضافة إلى أنّها تعني تَقبُّل القُدرات التي منحهـا اللـه للفَرد والرضا بها، والتكيُّف معها، والقدرة على مُواجهة الظّـروف اليوميّـة بكافّـة أنواعها بفاعليه أكثر؛ فالثقة بالنّفس تُضيف للفـرد إحساسـاً بـالاعتزاز، والافتخـار بمهاراته وكفاءاته.

الثقة بالنفس هي مِن السمات الشخصية المُكتسبة مِـن البيئـة المُحيطـة بـالفرد، فهناك الكثير مِن الطرق والأساليب والخطوات التي يجب أن يَسـير عليهـا الفـرد ليتحلّى بثقَته بنفسه، والحِفاظ على ديمومّية هذه الثقة في ظِـلّ جميـع المواقـف والظروف، وتطويرها بشكلٍ مسـتمر، وفـيما يـلي بعـض الخُطـوات المُسـاعدة في كيفيّة تقوية الثقة بالنفس والمُحافظة عليها:

- محافظة الفرد على سلامة المظهر العام، وارتِداء الثّياب النظيفـة والأنيقـة، والمُلائمـة لكـلّ حال وموقف، والاهتمام بالنّظافة الشخصيّة، والابتعـاد عـن العـادات التـي تُولّـد نفـور الآخرين مِن الفرد كالبصق على الأرض أثناء التحـدّث مـع الآخـرين، والتجشـؤ بصـوتٍ عالٍ وغيرها مِن العادات غير اللائقة، بالإضافة إلى استقبال الناس بوجه بشوش وسـعيد وصوت هادئ بعيد عن ترك طابع الهم والاكتئاب، كلّ ذلـك يعكـس تعبـير الفـرد لمـن حوله عن ذاته، وبالتالي اكتساب قبولِ الناس والمُجتمع له.
- يَجـب عـلى الفَـرد مُقاومـة مَخاوفـه وفسـح المجـال لنفسـه لمُمارسـة الخـبرات الجديـدة والمواهب المُختلفة، وتوسيع المَعارف والمَدارك.

- التمرين الذاتي على الانخراط في العلاقات الاجتماعية، والمُشاركة بها، وتوسيع دائرة التواصل مع الآخرين، وحُضور المُناسبات والتجمّعات.
- مُحاولة استدعاء التفاؤل في شتّى الظروف، والثقة بأنّه لا يُوجد حال يَدوم على حاله.
- تعويد النفس والذات على التفكير الإيجابي والاستجابات الإيجابيّة، بالإضافة إلى المُبادرة لبذلِ العطاء في جميع أشكاله الماديّة والمعنويّة، وعدم التردّد في تَقديم النصح والإرشاد في المَواقف المُختلفة.
- حبّ الذات بجميع تفاصيلها وبكلّ ما تملك، وتقبُّل المَهارات والقُدرات والكفاءات الموجودة لدى الفرد، والسعي الدائم إلى تَطويرها وتَدريبها وإضافة كلّ ما هو جديد لها.
- تمرين النفس على الردّ على جميعِ الأسئلة الموجّهة ولو بتأجيل الإجابة، والابتعاد عن التصريح بعدمِ المعرفة، والتدريب المُستمر على التحدّث مع الآخرين والمُشاركة بالنقاشات والحوارات، وقهر الخوف الداخلي والتوتّر، والتغلّب عليه بالمُداومة والإصرار على إحرازِ التطوّر في آليّة المُشاركة في كلّ نِقاش حاصل، والسعي إلى قيادة الحديث وتوجيهه.
- التوجّه إلى اكتساب المَزيد مِن المَعارف الجديدة مِن أهل الخبر، وبالتالي الارتفاع لمَكانتهم مِن خلال السير على خُطاهم والاستفادة مِن تَجاربهم، والابتِعاد عن الأخطاء التي وقعوا بها.
- الابتعاد عن مقارنة النفس بالآخرين، وعَدَم انتظار الثناء منهم، والظُّهور أمامهم بالقدرات الحقيقيّة، وعدم إخفاء القصور في بعض القدرات، فالجميع لديه كفاءة عالية في مَجالٍ مُعيّن، والضّعف في مجالٍ آخر.
- الابتعاد عن إحساس الفرد تجاه نفسه بأنّه شخص غير مرغوب فيه ومنبوذ تجاه أيّ تقصير صادر مِن الآخرين.

- الابتعاد عن اتّخاذ القرارت بشكل مُتسرّع، وأهميّة دِراسة الاحتِمالات والخيارات المُتاحة بشكلٍ مَنهجي، وفصل الآثار السلبيّة والإيجابيّة المُترتّبة على قرارٍ ما، واختيار البديل أو القرار المُناسب.
- مُحاولة الاسترخاء لفتراتٍ مُتقطّعةٍ خلال اليوم.

- تنميّة الذات: فهي في تطوير وتعلم دائمين ومستمرين، حيث تهدف لزيادة معرفتها، وتحسين قدرتها الذاتيّة، كما تقيّم سلوكياتها، وتعدّل ما يحتاج للتعديل فيها، وينبع ذلك من إيمانها بضرورة وأهميّة تنمية الذات.
- الاحترام: فلا ترى الناس أقل منها، ولا تقلل وتنتقص مِن مكانة أي شخصٍ كان، فهي تحترم الناس ولا تخجل مِن التعامل مع أي فئة منهم كالفقراء، وذوي الاحتياجات الخاصة.

الاحترام هو أحد القيم التي يتمتع بها الشخص الذي يمتلك الأخلاق والسلوك الجيد، ولا تكتمل منظومة القيم دون توافر الاحترام في الشخص، فالاحترام هو إظهار التقدير للآخرين بجميع الوسائل لكسب محبتهم، ويوجه الشخص الاحترام للآخرين إما كردة فعل لقاء احترامهم وتقديرهم له، أو لتشجيع الآخرين للتعامل معه إذا كان في منصب قيادي، أو إذا رغب في العيش بسلام، والاحترام له أنواع عديدة مثل احترام الإله، واحترام الإنسان وحقوقه ومشاعره، واحترام الوالدين، واحترام المرأة، واحترام ذوي الاحتياجات الخاصة، واحترام الحيوان والنبات.

الاحترام قيمةٌ إنسانيةٌ جليلة، تميز بين الأفراد وتفاضل فيما بينهم، فالاحترام تقديرٌ وعنايةٌ والتزام وحب، تبيّن نوعية الشخص، وهنالك مصطلحٌ مرادفٌ للاحترام هو احترام الآخرين، والذي يعني التعامل بالمثل، مع تقديم امتيازاتٍ لقبول الآخرين بوضعهم التلقائيّ البسيط، وهنالك مَن يُصنّف المجاملة اللطيفة على أنها احترام مسبق للآخرين. والازدراء لفظةٌ تحمل المعنى العكسي تماماً للاحترام، فالاحترام رفعةٌ وعزة وشموخ، بينما الازدراء مذلةٌ وإهانة.

هنالك مجموعة مِن النصائح التي ترفع مِن قدر الفـرد وتسـهل عمليّـة احترامـه لنفسه، واحترام الآخرين له، منها:

- الاستماع والإنصات أكثر مِن الحديث.
- الاحتفاظ بالأسرار الخاصة للنفس فقط.
- عدم الاستهانة بالقدرات الخاصة، أو الإنجازات الشخصيّة، بكمّها أو كيفها.
- الاعتراف بالأخطاء والاعتذار بلباقة.
- عدم التقليل مِن الشأن الخاصّ.
- الابتعاد عن تكرار الاعتذار وعدم المبالغة في ذلك.
- عدم التأثر بالآخرين بسذاجةٍ، أو التأثير فيهم بسلبية مطلقة.
- اتخاذ القرارات الشخصية والمصيرية، مِن دون الاعتماد على الآخرين.
- تقدير الوقت.
- الاحتفاظ بالهدوء قدر المستطاع.

مِن أهم الأمور التي ينبغي اتّباعها لإظهار الاحترام للآخرين ما يلي:

1- الشعور بالامتنان.
2- احترام القوانين واللوائح وعدم خرقهما.
3- الاستماع إلى الآخرين.
4- تقديم المساعدة للآخرين عند امتلاك القدرة على ذلك.
5- الاهتمام بالبيئة وبالأماكن المشتركة.
6- التعاطف مع الآخرين وفهم مشاعرهم.
7- احترام مساحة الآخرين الشخصية.
8- الحفاظ على أسرار الآخرين.
9- التواصل مع الآخرين بشكلٍ صارم، وهـذا يعنـي الـدفاع عـن الحقـوق الخاصـة جنباً إلى جنب مع احترام حقوق الآخرين، بطريقة متروية وغير عدوانية.
10- احترام ممتلكات الآخرين وعدم استخدامها إلا بعد الاستئذان.

11- الاهتمام بالآخرين.

12- التيقُّن بأن الأفكار والمرجعيات تختلف مِن شخص لآخر وهذا لا يعني أن يكون أحد الأشخاص على خطأ.

13- الاعتذار للآخرين عند الخطأ في حقهم.

يبدأ احترام الآخرين باحترام الذات أولاً، إذ لا يستطيع الشخص احترام الآخرين وهو لا يُكن الاحترام لنفسه، ومِن أهم أساسيات احترام الذات ما يلي:

1- وضع أهداف مهمة ومحاولة تحقيقها، وعند تحقيق أهداف أكثر يزداد احترام الذات أكثر.

2- الصدق والأمانة مع الذات ومع الآخرين.

3- فهم قيمة الأخلاق الحميدة والسلوكيات المناسبة مما يولد الرضا عن النفس واحترام الآخرين.

4- معرفة الصديق الذي يؤثر بشكل إيجابي والتمسك به، والصديق الذي يؤثر بشكل سلبي ومحاولة الابتعاد عنه.

5- الاستماع للآخرين واحترام معتقداتهم.

في العلاقات ينبغي أن يحترم الطرفين الآخر؛ لتزدهر العلاقة وتثمر، ونذكر هنا بعض النقاط التي مِن شأنها تعزيز مستوى الاحترام بين الطرفين:

1- التعبير للطرف الآخر عن مدى السعادة به وبالعلاقة معه.

2- التخلص مِن جميع حركات الاحتقار مهما كانت بسيطة.

3- الاستماع بانتباه إلى احتياجات الطرف الآخر ورغباته واهتماماته.

4- إظهار الاحترام للطرف الآخر أمام الآخرين.

5- الاستجابة لطلبات الطرف الآخر في نفس الوقت بدون تأجيل.

6- تقديم الاعتذار عند القيام بشيء خاطئ.

7- التعاطف مع الطرف الآخر عند قيامه بشيء خاطئ.

8- التحدث بشكل مباشر مع الطرف الآخر بدلاً مِن الشكوى منه للآخرين.

9- التحدث بطريقة لطيفة مع الطرف الآخر بدلاً مِن السخرية.

10- دعم آراء وأفكار الطرف الآخر.

- قوة الإرادة والعزيمة: فلا يقف أي شيء أمام تنفيذ قرارتها مهما كان، فهي شخصيّة تتميز بنشاط وحيويّة كبيرين، كما تتمتع بعزيمة فريدة لا تتزعزع ولا تستسلم للخوف والتردد أبداً.

فيما يلي بعض الإستراتيجيات التي تساعد على تقوية الإرادة وضبط النفس:

- التركيز على تحقيق هدفٍ واحد في وقتٍ واحد: فقد وجد علماء النفس أن تحديد هدفٍ واحد، والعمل على تحقيقه في وقتٍ واحد أكثر فاعليةً في تقوية الإرادة مِن وضع مجموعة مِن الأهداف، والعمل على تحقيقها معاً في ذات الوقت، حيث إنّ تحقيق الهدف الأول مِن شأنه أن يقوّي إرادة المرء، وبالتالي يكون حافزاً للعمل على تحقيق الأهداف التي تليه.
- تجنّب المغريات: حيث إنّ تجنّب المغريات يعدّ أمراً فعلاً في ضبط النفس وتقوية الإرادة، فيجب على المرء أن يتجنّب المغريات خارج المنزل وداخله، أو إن كانت المغريات التي تضعف إرادته كثيرةً في المنزل فعليه أن يبقيها بعيدة عن أنظاره على الأقل، فمثلاً إذا أراد المرء إنجاز عملٍ ما داخل المنزل فعليه أن يبقي هاتفه المحمول بعيداً عن أنظاره أو أن يغلقه.
- التخطيط وعدم الاعتماد على الإرادة فقط: فعندما يضع المرء خطة للتصرف في موقفٍ يتعرض به للمغريات يقلل مِن اعتماده على إرادته، وبالتالي تجنّب إضعافها ، وبالتالي فإنه عندما يتعرض لهذا الموقف ينفذ ما قد خطط له سابقاً دون أن يضطر إلى الاعتماد على إرادته ويتجنّب بذلك أي درجة مِن درجات ضعفها.
- مراقبة السلوكيات إلى حين الوصول إلى الهدف النهائي: على المرء أن يراقب سلوكه إلى أن يصل إلى هدفه النهائي، بحيث يضع خطةً لتحقيق أهدافه ويراقب إنجازه اليومي ليرى ما إن أحرز تقدماً أم لا، حيث أشارت الأبحاث

إلى أن متابعة المرء لسلوكياته، ومراقبة نفسه وخطواته يجعله أكثر وعياً كما أن ذلك يساعده على تغيير السلوكيات التي مِن شأنها إضعاف إرادته.

- مكافأة النفس: على المرء أن يكافئ نفسه عندما يحقق أهدافه على أكمل وجه، وعليه أن يحرص أن لا تتعارض المكافأة مع ما يريد أن يصل إليه، وأن لا تكون مِن المغريات التي مِن شأنها أن تضعف إرادته.
- الحصول على قسطٍ كافٍ مِن النوم: حيث إن قلة النوم مِن شأنها أن تضعف قدرة المرء على مقاومة المغريّات التي تعترض سبيل تقوية إرادته، وبالتالي عليه أن يأخذ قسطاً كافياً مِن النوم عندما يشعر بحاجته لذلك لتعزيز قدرته على ضبط نفسه.
- طلب الدعم والمساندة: لا ضرر مِن أن يطلب المرء المساندة مِن الأشخاص ممن حوله لتقوية عزيمته وإرداته إلى حين الوصول إلى أهدافه، وعليه أن يحيط نفسه بالأشخاص الذين يدعموه ويساندوه، وليس هؤلاء الذين يضعفون إرادته، ويقللون مِن قدرته على ضبط نفسه.

- التعلّم مِن التجارب السابقة: فكل تجربة تمر بها تتعلم منها درساً حتى لو كان صغيراً، مما يزيد مِن قوتها، وحبها للحياة والمستقبل.
- المسؤوليّة: فلا تعرف طريق الهروب، ودائماً ما تتخذ القرارات، وتتحمل مسؤوليّة نتائجها سواء كانت إيجابيّة أم سلبيّة.

مِن العوامل التي تساعد على بناء الشخصية القويّة ما يلي:

- الاستعانة بالله عزّ وجل في كل أمور الحياة.
- التركيز على تحقيق هدف سامٍ.
- التحلي بالصَّبر مهما كانت مصاعب الحياة.
- التفاؤل، والتفكير بإيجابيّة، والنظر للأفضل بشكل دائم.
- اعتماد الأفعال أكثر مِن الأقوال.
- امتلاك روح المبادرة الذاتيّة.
- التسلح بالعلم والمعرفة.

- القدرة على مواجهة الفشل.
- الحرص على حماية الجسم سليماً؛ لأن العقل السليم في الجسم السليم.

2- القدرة على التواصل السليم مع الآخرين:

يتمتع بعض الأشخاص بقدرتهم على التواصل مع الآخرين والتحدث بلباقةٍ وامتلاك الشخصية القوية والمؤثرة فيهم، وتعدّ هذه ملكةً يهبها الله سبحانه وتعالى للإنسان، ويخص بها شخصاً دون آخر، وفي المقابل نجد الكثير مِن الناس ممن لا يستطيعون التحدث إلى الآخرين والتفاعل معهم بكفاءة، الأمر الذي يسبّب في الشعور بالحرج والضيق والميل للعزلة، ويعبّر مفهوم التواصل مع الآخرين عن التفاعل المتبادل بين الأشخاص، وللتواصل شكلين: هما اللفظي بالكلام، وغير اللفظي بالحركات ولغة الجسد.

يعدّ التفاهم فنّاً مِن فنون التعامل والتواصل مع الآخرين، وهناك فرق واضح بين التواصل العادي والتواصل الفعّال، حيث يتجلى هذا الفرق بمدى فعالية وقوة التواصل مع الآخرين؛ فالتواصل الفعّال يجعل الشركاء متفهّمين لبعضهم البعض، ويجب أن يكون التفاهم وتقبّل الآخرين هو الهدف الأساسي مِن التواصل، لا النزاع، فعندما يبدي الشخص تفهّماً للآخرين واستماعاً جيّداً لهم حتى إن كان لا يتفق معهم في بعض الأحيان، فإنه يستطيع أن يحرز تقدّماً في تعزيز هذه العلاقة أكثر، كما أنّه مِن شأن التفاهم الحدّ مِن حدوث المشاكل أو النزاع المتكرر أو تبادل الكلمات المسيئة التي قد تكون قاسية في بعض الأحيان، وغيرها مِن المشاكل الأخرى، وتجدر الإشارة إلى أنّ النساء اللواتي يحاولن فهم أزواجهنّ دون إلقاء الأحكام عليهم يجدن شركاءهم محبين أكثر لهنّ.

يتم التقدّم في العمل بعد معرفة وتحديد فئة المستهدفين أو المتحَّدث إليهم، حيث إنَّ أخذ الوقت الكافي لمعرفة ودراسة وفهم الجمهور مِن شأنه أن يكون مستحقاً للتقدير بين العاملين، كما أنّه في الوقت ذاته يعمل على بناء وغرس الثقة بينهم، وغالباً ما يخلق فرصًا قيادية مستقبلية، فعندما يأخذ

الشخص وقتاً للاطلاع على تاريخ عمل المؤسسة ونتاج تجاربها، فإنّ هذه خطوة بحد ذاتها جيدة في نيل ثقة الفريق أو القائمين على العمل، كما أنها تؤدي إلى إحداث تغيير قوي وفعال في ظروف العمل وتحسينها، وفي الوقت ذاته كلما أبدى الشخص تواصلاً فعالاً أكثر زادت قدرته على اجتياز وتأدية مقابلات العمل بصورة أفضل.

يمكن لمهارات التواصل الجيد أن تحدّ مِن المشاكل التي يواجهها الشخص أو حتى تمنع حدوثها، فمعظم أنواع المشاكل تحدث بسبب مهارات التواصل السيئة والضعيفة، ففي أثناء العمل على سبيل المثال، يكون عدم رد مشرف العمل على تساؤلات العاملين وعدم فتح باب للحوار معهم أمثلة على فشل مهارات التواصل التي تؤدي بدورها إلى حدوث مشاكل في العمل، ولكن مصارحة العاملين حول ظروف العمل سيدعم ويقوي الثقة بينهم، فالشركة الجيدة لا تنتظر حدوث مشكلة مِن أجل بدء التواصل والتحدث مع عامليها، إذا كان هناك صدق وتواصل فعال طوال فترة العمل سيكون بين المسؤول والعاملين قدراً كبيراً من الثقة بحيث يحدّ مِن المشكلات ويقدم أفضل الحلول لها.

تختلف أسباب عدم القدرة على التواصل مع الآخرين حسب الأشخاص، منها:

- التربية والتنشئة الخاطئة منذ الطفولة، حيث يقاطعه الوالدان بعنفٍ ولا يسمحان له بإدلاء رأيه.
- الخلافات والمشاكل العائلية بين الأم والأب، أي داخل الأسرة نفسها.
- الشعور بالحرمان.
- الشعور بالنقص أمام الآخرين، مِن خلال استمرار المقارنة بين نفسه وبين الآخرين، وبالتالي التزام الصمت والشعور بالخيبة.
- القلق مِن ردود الأفعال بعد التعبير عن الرأي أمام الآخرين.
- التأنيب مِن أحد الوالدين أو كليهما عند تعبير الشخص عن رأيه.

- العصبية والتوتر والشعور بالضيق.
- عدم امتلاك الثقافة أو الشخصية اللازمة أو الكلمات لبدء حديثٍ جاد وممتع وذي فائدة.
- الرغبة في لفت انتباه العائلة والناس عموماً وعدم الحصول عليها، وبالتالي الانزواء والانكماش على الذات.
- الإصابة بأحد الأمراض التي تؤثر على التواصل، كأمراض النّطق والسمع، والتأتأة، أو عدم إخراج بعض الحروف بطريقة صحيحة.

هناك عدة حلول لنجاح التواصل مع الاخرين، منها:

- الحصول على الدعم مِن الأهل والأصدقاء الذين تهمهم مصلحة الإنسان بالدرجة الأولى.
- مشاهدة الندوات والحلقات التي تبث على التلفاز أو الإنترنت لرفع الوعي ولكسر الحواجز النفسية.
- زيادة الثقافة والمخزون اللغوي مِن خلال تطوير النفس بالقراءة.
- الحصول على الإرشاد النفسي مِن أطباء نفسيين وخبراء يساعدون على الخروج مِن الأزمة والتخلص مِن المشكلة.
- الابتعاد عن العزلة والانخراط في جلساتٍ كبيرة بها العديد مِن الناس، لتبادل الخبرات ولتطويرها وكسر الحاجز.
- عدم اليأس مِن المرة الأولى، فالتغيير تدريجي ولا يحدث بين ليلةٍ وضحاها، وعدم القدرة على التعبير مِن المرة الأولى لا تعني الفشل.
- الاشتراك في مختلف الأنشطة الاجتماعية التي يلتقي فيها الناس ويتفاعلون ويتواصلو معاً.
- حسن الإنصات والاستماع للآخرين، فالمستمع الجيد مِن شأنه أن يصبح متحدثاً جيداً في المستقبل.

- المـرح وبسـاطة اختيـار الكلـمات، مِـن شـأن هـذا أن يفـتح للإنسـان الـدروب والقلوب ويكسب محبة الناس.

2- الطلاقة في الحديث، القدرة على التصرف السليم وسرعة البديهة:

يمتاز بعض الأشخاص بسرعة البديهة وطلاقة اللسان، يواجه آخـرون مشـكلةً في ذلك؛ حيث يُعانون مِن عدم القدرة على التعبـير بالشـكل السـليم، ولا يتقنـون فن الرد السريع في المواقف أو الكلام المفاجئ الموجه إليهم، الأمر الذي يتسبّب في إحراجهم بدايةً، ثمّ تجنّبهم لخوض حديث أو نقاش مع المحيطين بهم.

ولتعلم سرعة البديهة وطلاقة اللسان:

- اقرأ بشكل مستمر؛ فالقراءة تعلّم العديد مِـن المصـطلحات والألفـاظ والمواقـف، حيـث بإمكانك قراءة أقوال ومواقف الحكماء والأنبياء.
- كن اجتماعياً، وتحدّث مع الجميع وتعـرّف علـيهم أكـثر، وعـلى هوايـاتهم، وأسـلوبهم في الحديث؛ فهذا كلّه سيجعلك شخصاً متحدثاً، وسيُكسبك المزيد مِن الخبرة.
- صاحب الحكماء مِن الناس؛ فالحكيم يعرف جيداً متـى يبـدأ في الحـديث، وكيـف يُـديره ومتى يصمت، وفي حديثه عبرة وحكمة، وابتعد عن أصحاب الأحاديـث التافهـة؛ فهـم يتفوّهون بألفاظ بشعة منفّرة تُبعد الناس عنك.
- تحدّث بصوت متوسّط؛ بحيث لا يكون عالياً فيزعج المستمعين، ولا منخفضـاً فيشـعرهم بالملل.
- فرّق بين أحاديث العمل، والأصدقاء والمجتمع؛ فأحاديث العمل غالباً ما تكون جـادّة، ولا يمكنك إلقاء النكات فيها، وأحاديث الأصدقاء يغلب عليها المرح.
- كـن مرنـاً حتـى تسـتطيع فعـل أي شيء تريـده بسـهولة، وتسـتطيع أيضـاً أن تكـون سريـع بديهـة، وقـادراً عـلى الـردّ عـلى أي حـدث مفـاجئ تتعـرّض لـه، ويعتـبر

الهدوء الوسيلة الأفضل للوصول إلى هذه الصفة، فالشخص الهادئ قادر على التركيز، والتفكير، والردّ أكثر مِن الشخص العصبيّ المتسرّع.

- ثق بنفسك ولا تتردد؛ فأنت قادر على فعل أي شيء تريده وجذب الآخرين إليك.
- تحلّى بعادات نوم صحّية وسليمة؛ فكثرة النوم تسبّب الغفلة والنسيان، وكثرة السهر تسبّب فقدان التركيز، إذ إنّ الإنسان البالغ يحتاج إلى سبع ساعات نوم ليلاً، وساعة واحدة أو أقل قيلولة.
- تدرّب على مهارة الحديث أمام المرآة، ولاحظ متى تتلعثم أو متى تُصيبك التأتأة، وصححها مع التدريب يومياً.
- قرر التركيز تماماً فيما يقوله الآخرون بعيداً عن الشرود والسرحان.
- انضم إلى دورات لتعزيز التركيز والشخصية، ولزيادة الثقة بالنفس؛ فكلّها تؤدي إلى أداء أفضل.
- طبّق التمرين التالي: اختر مكاناً تحبّ الجلوس فيه.
- اختر موضوعاً محدداً لتتحدّث عنه، بحيث يكون مفاجأة، ولم تُحضّره في ذهنك مسبقاً.
- تحدّث عن الموضوع الذي اخترته لمدّة نصف دقيقة دون توقف، ولا يهمّ أن يكون كلاماً ذو معنى، المهم ألّا تتوقف عن الكلام.
- كرر التمرين يومياً، وستلاحظ أنّ طريقتك في التعبير أصبحت أفضل.

3- قوة الذاكرة، والقدرة على حفظ المعلومات واسترجاعها بصورة صحيحة وبالوقت المناسب.

4- الأدب والذوق في التعامل.

5- احترام الوقت، والقدرة على إدارته، والالتزام بالمواعيد، بما في ذلك مواعيد العمل الرسمية.

6- الولاء والانتماء للمنظمة وللمسؤولين:

للتميُّز في العمل، يجب تقديم أي أفكار أو اقتراحات قد تساعد على إنجاز العمل بحرفية، حتى وإن قوبلت هذه الاقتراحات بالرفض، ينبغي الاستمرار بإعطاء الاقتراحات كلما سنحت الفرصة، وللتميّز أيضاً، يجب تقديم هذه الأفكار خلال اجتماعات العمل، والمشاركة بفعالية في هذه الاجتماعات وتجنّب الجلوس بهدوء، فالقادة المميزين لا يبقون صامتين خلال الاجتماعات، فالمدراء يكتبون ملاحظاتهم عن الموظفين خلال هذه الاجتماعات.

عادةً ما يكون عدد الموظفين محدوداً، ولهذا يعتبر كل موظف مهم مِن أجل إتقان العمل بشكل شامل، ويتوقع المدير الحصول على الولاء مِن جميع موظفيه، وخاصةً في الشركات الصغيرة التي تعتمد على ولاء الموظف والتزامه مِن أجل الحفاظ على مستويات الإنتاج، وبالتالي، فإن التأخر عن العمل أو ضعف الولاء سيؤدي إلى الإضرار بهذه الشركات، مِن خلال زعزعة الاستقرار وتأخر تسليم المهام، ولهذا ومِن أجل التميّز في العمل، يجب إظهار الولاء لمكان العمل مِن خلال إظهار التفاني والرغبة بتحقيق النتائج المرجوة، والتقدم بالعمل.

الموظف المتميز يفكر بطريقة إيجابية مليئة بالحماس، تدفعه دائماً للعمل، ويجب أن يكون متفائلاً دائماً مِن أجل التفوق والتميّز، وبغض النظر عمّا يمكن أن يحدث خلال نهار العمل، يجب الحفاظ على الحماس والتفاؤل، فالجميع يستمتع بالعمل مع الأشخاص الإيجابيين المبهجين، فالإيجابية ستزيد مِن قدرة الشخص على بناء علاقات جيدة في العمل، وتسهّل عملية التواصل مع الآخرين.

7- الهدوء والاتزان، والمرونة العالية:

إغلاق العينين لفترة مِن الوقت هي مِن أحد الطرق التي يمكن اتّباعها للمحافظة على الهدوء، حيث تقول المؤلفة إليان آرون (Elaine Aron) أن 80

بالمئة مِن التحفيز الحسي يـأتي مِـن العينـين، أي أن إغـلاق العينـين يُعطـي العقـل الراحـة النفسية المرغوبة، وتقول أيضاً أنَّ الأشـخاص الـذين يتمتعـون بحساسـية عاليـة للأحـداث يصبحون أفضل بكثير إذا تمكنوا مِن النوم لتسع ساعات متواصلة على الأقل، ومِن الجـدير بالذكر أنَّه يمكن إغلاق العينين لبعض الوقت دون الحاجة إلى الخلـود إلى النـوم للحصـول على الراحة والهدوء في أي وقت مِن اليوم. مِن الجدير بالذكر أن النوم الكافي هو مِن أهم الأسس الضرورية للحفاظ على الهدوء، لأنه يُنظم مستويات التـوتر لـدى الإنسـان، حيـث يستعيد الدماغ ذكريات اليوم، ويخزنها أو يتخلص منها على شـكل أحـلام ليليـة، وبشـكلٍ عام فإن الحرمان مِن النوم يُثير هرمونات التوتر، ويزيد حدة الضغوط اليوميـة خاصـة إذا كان لدى الإنسان مشاريع مجهدة.

تُقلل الأفكار الإيجابية مِن التوتر، لأن أي فكر إيجابي يُعيد التركيـز، ويُسـيِّر الأمـور بشكل أفضل وبهدوء، كما أنه يُعدِّل المزاج بشـكلٍ كبـير، والعكـس صـحيح فعنـدما تسـير الأمور بأسلوب سيء، ويُحاط عقل الإنسان بالأفكار السلبية والقلق، فإنَّ ذلـك يزيـد حـدة التوتر لديه، ويُشعره بالغضب والإجهاد، ويقلل مِن الهدوء النفسي لديه، ومِن الأمور التـي تزيد مِن الإيجابية في التفكيرهي التبسم الدائم.

أما الاتزان هو التوازن والاعتدال والتوزيع بشكلٍ عادل حتى لا ترجّح كفـة الميـزان عن الكفة الأخرى؛ فالاتزان يعني تعادل الكفتين في الثقـل الموضـوع في كلتـاهما. لا توجـد قاعدة مطلقاً لإيجاد وخلق الاتزان، وهنا تكمـن معانـاة الأفـراد المُبـدعين كالفنـانين أثنـاء إنتاجهم، ويحاولون جاهـدين إيجـاد الحلـول الملائمـة والمنوّعـة في كـل حالـة إبـداعٍ لهـم، ويمكنهم تحقيق الاتزان في بعض الحالات وفي البعض الآخر لا يستطيعون التوصل له.

وتأتي المُرونة بالإنجليزيـة (Elasticity): في اللغـة مِـن مصـدر الفعـل مَـرَنَ، وتُعرّف في علـم الفيزيـاء بأنّهـا مقـدرة الأجسـام عـلى التـأثير في شـكلها وحجمهـا بعـد أن يـزول سـبب التغيـير، كـما تُعـرّف بأنّهـا قابليـة الأجسـام للانثنـاء سـواء كانت معدناً، أو خشباً، أو أعضاء الجسم، أمّـا مرونـة الجسـم فهـي مـا يـدل عـلى

رشاقته وحركته الخفيفة، في حين أنّ مرونة الطبع تُعبّر عن الدماثة والسهولة في التعامل، ويمكن تعريف المرونة بأنها مقياس استجابة قيمة لتغيّر نسبي في قيمة أخرى أو استجابة أحد العوامل للتغيّرات في عامل آخر. وتعرّف المرونة أيضاً بأنّها قدرة نظام معين على التكيّف والاستجابة لتحديات معينة مثل قدرة المجتمع على توقع التحديات التي سوف يتعرض لها، ومِن ثم التكيّف معها بنجاح، ومع تزايد الضغوطات في المجتمع سواء كانت مِن الناحية الاجتماعية أو مِن الناحية المادية أو غيرها مِن الأمور الحياتية، فقد أصبحت المرونة أمراً لازماً لا مفر منه، بالنسبة للفرد أو المجتمع على حد سواء، كما بدأت المؤسسات والمنظمات تُنادي بأهمية المرونة للتعامل مع الأوضاع المستجدّة، ويشمل مصطلح المرونة العديد مِن الجوانب، فهناك المرونة العقلية، وهناك المرونة النفسية، والمرونة فيما يتعلق باللياقة البدنيّة، وغيرها.

تُعتبر المرونة النفسية فرعاً مِن فروع علم النفس المعاصر، وتعكس تفاعل المرء الإيجابي مع ما يتعرض له مِن متاعب وصدمات في حياته، وتشمل المرونة النفسية التعامل مع بُعدين يتمثل أحدهما في حالة الخطر أو الصعوبات وتعرض الفرد لتهديد معين، فيما يتمثل الآخر بالتكيّف ومواجهة الحادث بطريقة إيجابية بالرغم مما قد تحدثه مِن تأثيرات سلبية على نفسيته، ومِن الجدير بالذكر أنّ علماء النفس لا يتعاملون مع المرونة النفسيّة على أنّها سلوك فردي وطابع يميزه بل كعمليّة يمكن تعديلها، وتجدر الإشارة إلى أنّ الأشخاص ذوي المرونة النفسية يتعاملون مع الضغوطات باعتبارها تحديات تستحق اكتسابها والتعلم منها.

يتمتع الأشخاص ذوو المرونة النفسية بالعديد مِن الصفات، ومنها ما يلي:

- تقبّل النقد والتعلّم مِن الأخطاء: إذ يمتلكون قدرة على التعلّم مِن أخطائهم، ويسمعون نصائح غيرهم وملاحظاتهم، ويحققون الفائدة مِن جميع الانتقادات أياً كان مصدرها، لما يدركونه مِن أنّ الإنسان بطبعة خطّاء وقد يخطئ دون أن يعلم.

- اتخاذ القرار المناسب: وذلك نتيجة لشعورهم بالمسؤولية التي تدفعهم لدراسة المواقف جيداً، ومِن ثم اتخاذ القرار الملائم دون أي تردد.
- روح الدعابة: إذ يتميزون بشخصيّة قادرة على نشر الفرح وإدخال السعادة إلى نفوس المحيطين مِن حولهم مما يضفي بُعداً إيجابياً على حياتهم.
- الاستقلال: فهم يتكيفون مِن أنفسهم ويعرفون ما لهم وما عليهم، ويوازنون بين ذاتهم والأفراد المحيطين بهم، والجدير بالذكر أنهم لا يتساهلون في قرارهم في مواجهة الأحداث.
- تكوين العلاقات: لما لديهم مِن قدرة على التعامل الاجتماعي والعقلي والنفسي مِن المحيطين بهم، وتكوين العلاقات الصحيحة والسليمة.
- التسامح: وذلك لقدرة المرونة النفسية على منح أصحابها كلاً مِن ترك المكابرة والإصرار على الخطأ، وجعلهم أكثر قدرة على الاعتذار عن أخطائهم.

تعددت تعريفات المرونة العقلية إلّا أنه يمكن إجمال هذه التعريفات بأنّها قدرة المرء على خلق الأفكار الجديدة وغير التقليدية، وهي ما تعبّر عن سلاسة أفكاره وقدرته على تغييرها بما يُلائم المواقف المختلفة التي يواجهها أو المواقف الطارئة، كما أنّها مدى استيعاب الأفراد للأفكار الجديدة وفقاً للظروف المتغيرة ووجهات النظر المتعددة، وتُعدّ المرونة العقلية أساس عملية الابتكار، فمن يمتلكها يمتلك تنوعاً كبيراً في الرؤى والتطلعات، وهو قادر على إعادة بناء الحقائق مِن جديد بما يتناسب مع الظروف المستجدة، ويعتبر الإنسان صاحب المرونة العقلية والمبتكر هو الشخص القادرة على مقاومة عملية البقاء ضمن الأطُر التقليدية في التفكير وحل المشكلات المختلفة.

تُقسم المرونة العقلية إلى قسمين أساسين هما:

أ- المرونة التكيفية: وهي قدرة المرء على تغيير طريقة تفكيره في مواجهته للمشكلات وحلّها، ويكون ذلك مِن خلال الخروج مِن إطار التفكير التقليدي أو التقيد بإطار محدد في التفكير والبُعد عن التصلب العقلي، كما تُعبّر عن قدرة الفرد على التحليل والتركيب

في مواجهته لأمور حياته اليومية بطريقة مرنة ومبتكرة، ويمكن القول إنّ المرونة التكيفية تشتمل على تغيير الفرد لرؤيته عند مواجهة مستجدات حول المشكلة التي يود حلّها في محاولة للوصول إلى حل لها.

ب- المرونة التلقائية: وهي قدرة المرء على الانتقال مِن فكرة لأخرى متعلقة بمشكلة ما تواجهه بشكل تلقائي ودون التقيد بإطار معين في التفكير، وهي المقدرة على خلق أكبر عدد مِن الأفكار غير التقليدية اتجاه موقف ما وفي وقت قصير، ويمكن قياس المرونة التلقائية بمدى السرعة في الانتقال بين الأفكار وإنتاجها تبعاً لاستعداد المرء الانفعالي والعقلي إزاء الموقف.

للمرونة العقلية أهمية كبيرة في التعلّم وإنجاز الأهداف وسواء كان ذلك على المستوى المهني أو الأكاديمي، وتتجلى أهميتها في أنّها:

- تشير إلى مدى سهولة تغيّر المرء لتوجهاته الذهنية إذا ما حدثت أي مستجدات إزاء موقف ما، ومدى إسهام ذلك في حل المشكلات بإيجابية.
- تساهم في مساعدة المتعلمين على تنظيم عملية الحصول على المعرفة والإجراءات التابعة لها إذا ما تم تنفيذها في عملية التعليم الحديث، كما أنها تساعد المتعلم على توظيف ما تعلمه في حل المشكلات المختلفة.
- تساهم في تنوع أفكار المرء وجعله يخرج عن إطار التفكير التقليدي في خلق أفكاره.
- تُعّد واحدة مِن ضروريات الإبداع الضروري في إنجاز المهام بنجاح.
- تمنح القدرة على مواجهة المشكلات بسلاسة وتلقائية وبطرق غير تقليدية.

ب- الصفات المهنية:

1- وجود مؤهل علمي في نفس المجال، على أنّ يكون دبلوم على الأقل، أو درجة البكالوريوس أو معهد متخصص.

2- القدرة على التعلّم المستمر، ومواكبة كافة التطورات التي تطرأ على الحقل الإداري تحديداً، وكذلك متابعة كافة التطورات التي يصلّ إليها العقل البشري في المجال التقني، وخاصة في استخدام المعدات المكتبية.

3- الإحاطة بالمهارات التكنولوجية والتقنية الأساسية، وخاصة في استخدام الحاسوب، والطابعة، وشبكات الإتصال الحديثة، كونها أساساً للعمل في مجال السكرتارية.

4- امتلاك مهارات إدارية عالية في مجال تنظيم المكاتب.

5- امتلاك مهارات جيدة في العمل الأرشيفي.

6- امتلاك مهارة إعداد التقارير.

7- القدرة على صياغة وإعداد المراسلات الداخلية والخارجية بصورة سليمة.

8- القدرة على التعامل مع البريد.

9- العمل ضمن فريق واحد، وكذلك القدرة على العمل الفردي.

10- القدرة على الإقناع والتفاوض، وتقبل الرأي والرأي الآخر.

11- معرفة في ميدان التحليل المالي والإداري، وفي مجال التدقيق تحديداً.

ج- الصفات الأخلاقية:

1- الصدق.

2- الأمانة.

3- النزاهة.

4- الالتزام.

5- الموضوعية.

6- المسؤولية.

- أنواع السكرتاريا:

يمكن تقسيم السكرتاريا إلى أربعة أنواع كما يلي:

1- السكرتارية الخاصة.

2- السكرتارية المتخصصة.

3- السكرتارية العامة.

4- السكرتارية التنفيذية.

1- السكرتارية الخاصة:

ولنجاح السكرتير الخاص أو السكرتيرة الخاصة في العمل لا بد مِن توافر المميزات التالية:

- حسن المظهر.
- كتمان السرّ.
- النشاط والحيوية.
- الثبات الانفعالي أي التحكم في المشاعر والأعصاب.
- حبّ العمل والتفاني والإخلاص فيه.
- قوّة الذاكرة وقوّة الشخصية والمهارات الفنية.

2-السكرتارية المتخصصة:

ويتواجد هذا النوع مِن السكرتارية لدى المنظمات والمؤسسات الكبرى والحكومية أمثال ذلك:

1- السكرتير (المستشار القانوني).

2- السكرتير الصحفي.

3- السكرتارية الطبّية.

4- السكرتارية التعليمية.

3- السكرتارية العامة:

ويطلق عليها في الأردن اسـم (الـديوان) لمعالجـة البريـد الصـادر والـوارد وحفـظ المراسلات والملفات والطباعة والنسخ والتصوير.

4- السكرتارية التنفيذية:

تُعتبر السـكرتارية التنفيذيـة مِـن الوظـائف المهمـة والأساسـية في الهيكـل الإداري، حيث يتم الاعتماد عليها في القيام بمعظم المهمات، فهـي حجـر الأسـاس في تطـوير العمـل والمؤسسة، إذ يطبق السكرتير التنفيذي بتطبيق الأمور الحساسة والضرورية في الإدارة.

وهذا النوع من السكرتارية يناط به الإشراف على المعارض والاحتفـالات والاتصـال بالجمهور والتحضير للاجتماعات والرد عـلى كثـيرٍ مِـن الرسـائل وتقـديم المشـورة والنصـح والقيـام بـدور إداري كسـكرتير تنفيـذي (مسـاعد للـرئيس) ، وكـذلك ترتيـب وتنظـيم اجتماعات ومواعيـد وسـفر الـرئيس وكـذلك حفـظ المراسـلات السريـة، وقـد يطلـق عـلى السكرتير هنا اسم (مدير المكتب).

- مهام السكرتير التنفيذي:

أ. معالجة البريد:

يُعالج السكرتير التنفيذي البريد، وتتمثل هذه المعالجة بالأمور الآتية:

1- استلام البريد اليومي.
2- عرض البريد على المدير.
3- توجيه البريد وفقاً للإختصاص.
4- تصوير البريد القادم بحسب الأهمية.
5- توزيع البريد على الأقسام المتخصصة.
6- حفظ البريد المُوجه مِن أجل الحفظ.
7- تسجيل البريد الصادر.
8- حفظ صورة عن البريد الصادر.

9- إرسال البريد الصادر.

ب. معالجة الاتصالات الهاتفية:

1- إعداد دليل مُختص بالهواتف والعناوين.

2- استقبال المكالمات الهاتفية القادمة.

3- معرفة المتصل، والهدف مِن اتصاله.

4- تحويل الاتصال إلى الجهة المُختصة.

5- إجراء الاتصالات للمدير.

6- تدوين المكالمات الهاتفية والغرض منها للمدير.

ج. إعداد المراسلات:

1- تحرير المادة المكتوبة.

2- طبع المادة المُحررة.

3- إجراء تصدير للمراسلات الصادرة.

4- تصوير المستندات والأوراق المطلوبة.

5- تصميم النماذج المطلوبة مِن أجل العمل.

د. تنظيم الاجتماعات:

1- حجز القاعات مِن أجل الاجتماعات.

2- توجيه الدعوات للمشاركين في الاجتماع.

3- تجهيز قاعة الاجتماع.

4- استقبال المُشاركين في الاجتماع.

5- تدوين الملاحظات في الاجتماع.

6- توزيع أوراق الاجتماع.

هـ. تنظيم مواعد المدير العام:

1- تسجيل بيانات الزوار.

2- عرض الأجندة على المدير.

3- تجهيز البيانات للمدير.

و. ترتيب السفريات:

1- جمع البيانات المُرتبطة بالسفر.

2- عمل الحجوزات اللازمة ومُتابعتها.

3- إعداد ملف السفر.

4- إخبار الجهة المُضيفة عن موعد وصول المدير.

5- إلغاء الزيارة وِفقاً لطلب المدير.

ز. تنظيم محفوظات الإدارة:

1- تجهيز المكان المُناسب مِن أجل الاحتفاظ بالبيانات.

2- تصنيف المحفوظات.

3- ترميز المحفوظات.

4- فهرسة المحفوظات.

5- إتلاف المحفوظات غير المُستخدمة.

6- جلب الملفات عند طلبها.

ن. متابعة أعمال الإدارة :

1- تحديد الموضوعات التي تحتاج إلى مُتابعة.

2- الاطلاع على ملف المتابعة بشكل يومي.

3- اتخاذ الإجراءات المُلائمة مِن أجل متابعة الموضوع.

4- حفظ الموضوع بعد الانتهاء منه في ملفه الخاص.

ط. استخدام تطبيقات الحاسب الآلي:

1- مُعالجة النصوص، والبيانات مِن خلال استعمال برنامج WORD .

2- تصميم عرض الشرائح مِن خلال استعمال برنامج power point .

3- إنشاء الجداول باستعمال برنامجExcel .

4- تنظيم المواعيد باستعمال برنامجOut Look .

5- إنشاء قواعد بيانات الإدارة باستعمال برنامج Access .

6- تصميم الهيكل التنظيمي للإدارة.

7- مُتابعة كل جديد مِن برامج الحاسب الآلي.

ي. إنشاء الأعمال المرتبطة بشؤون العاملين في الإدارة:

1- إعداد الخطابات المرتبطة بطلبات مُوظفي الإدارة.

2- تنسيق إجازات العاملين.

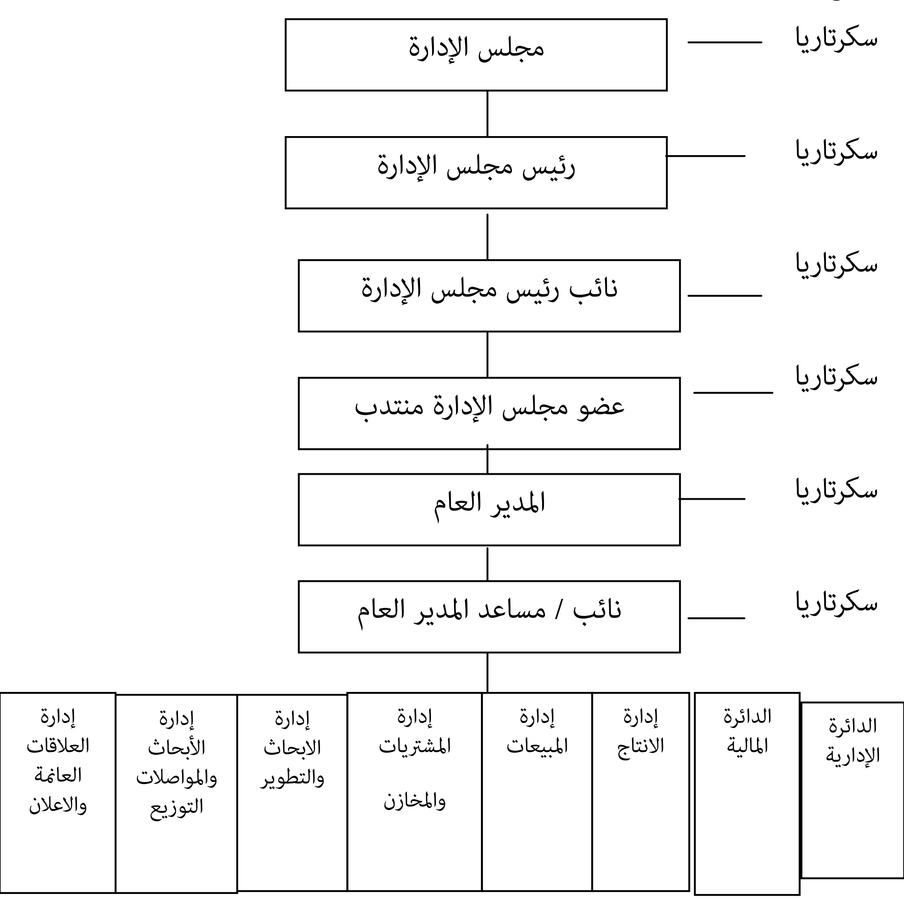
3- رفع التقارير المتعلقة بحضور، وانصراف العاملين للإدارة المختصة.

4- تنسيق إجراءات الأعمال الإضافية للعاملين.

- الخريطة التنظيمية:

مكان:

موقع:



- أعمال السكرتاريا:

1. تنظيم أوقات اجتماعات المدير وأخذ المواعيد الداخلية والخارجية.
2. استقبال الزائرين والمراجعين.
3. أخذ وقائع محاضر الاجتماعات.
4. الطباعة – اللغات – إرسال الفاكسات والتلكسات والاختزال.
5. حفظ الملفات للبريد الصادر والوارد بنسخ تخص المكتب الخاص بمكان العمل.
6. ترتيب وتبويب وتصنيف الملفات حسب المرجع – المصدر – النوع.
7. الرد على الاستفسارات كافة واستقبال المكالمات وتمريرها للمدير المسؤول وطلب تلفونات المدير.
8. استلام البريد وفض المغلفات ووضعها في ملف البريد الصباحي ومِن ثم تحويل البريد لجهات الاختصاص وتأمين إيصال البريد للدوائر والأقسام.
9. إرسال البريد الصادر وتأمين إرساله.

- واجبات السكرتارية:

1. الحضور وعدم التأخير.
2. العمل أولاً بأول وعدم التأخير أيا مِن المهام والأعمال.
3. المحافظة على السرية وخصوصية المكان والزمن والأعمال والمسؤوليات.
4. التنسيق والمتابعة والسرية المطلقة.
5. تمرير المعلومات.
6. الترتيب.
7. المثابرة والمباشرة.
8. القيام بمهام الوظيفة على أكمل وجه.
9. التعاون.

10. التخطيط والإعداد.

- الوصف الوظيفي لسكرتير / سكرتيرة تنفيذية:

رقم الوظيفة: كود الوظيفة

الوحدة: الشعبة: القسم: الإدارة:

الارتباط الوظيفي:

- الوصف الوظيفي:

- إدارة أعمال مكتب المدير العام/ مدير/ رئيس قسم/ رئيس وحدة/ رئيس شعبة.
- متابعة كافة أعمال المكتب مِن اتصالات تلفونية واردة وصادرة.
- متابعة كافة أعمال البريد الوارد والصادر.
- طباعة كافة الرسائل وإرسال الفاكسات والتلكسات والمراسلات والرسائل المتنوعة.
- توزيع العمل على الموظفين المعنيين.
- إعداد ملف العمل اليومي.
- متابعة حفظ الأوراق بالملفات الخاصة بها.
- تحديث الملفات وترتيبها وتنظيمها.
- عمل نسخ ثانية مِن الملفات وتحمل Pack Up لكافة محفوظات ومعلومات الكمبيوتر.
- ترتيب أعمال الاجتماعات بوجه عملي وسليم.
- تنسيق الأعمال الأفقية والرأسية فيما يختص بالعلاقة مع الإدارة التي يعمل بها.
- متابعة الأعمال والقرارات السابقة والتأكد مِن تنفيذها.
- إدارة أجندة أعمال الغد والمستقبل.
- كتابة وإعداد وتحضير البحوث والتقارير المطلوبة.

- عمل وتغطية كافة مسؤوليات ومهام وأعمال الوظيفة على الوجه الأكمل.

- الارتباط الوظيفي:

يرتبط عمل السكرتير بالمدير الذي يرأس إدارة معينة مِن إدارة المؤسسة بالمستوى الإداري المعيّن: الإدارة – العليا/ الوسطى / الدنيا.

- برنامج عمل يومي مقترح للسكرتارية:

1. قراءة الصحف اليومية ورؤية أي ملاحظات قد تكون ضرورية.
2. إدخال الجرائد مع الملف البريد اليومي للمدير.
3. فتح البريد الإلكتروني وكذلك البريد العام.
4. إرسال الرسائل بواسطة الكمبيوتر وبالبريد العادي.
5. توزيع الكتب والأوامر وكتب التكليف مِن المدير للموظفين والأقسام.
6. تمرير الكتب والمراسلات الواردة تمريراً أولاً بأول.
7. عمل أجندة عمل لليوم التالي.
8. مراجعة أجندة الأسبوع القادم مِن أجل التهيؤ للاجتماعات والتحضير لها مِن حيث الحضور والمكان والزمان، ملاحظة مواعيد السفر وحضور الوفود والزائرين.
9. الرد على الاستفسارات.
10. إجابة المكالمة التلفونية الواردة والصادرة المطلوبة.
11. والاتصال والمتابعة.

- أسرار نجاح السكرتير:

1- استغلال الوقت بما هو مفيد وضروري وعدم إضاعة الوقت في أعمال غير مفيدة وغير منتجة.

2- التنظيم: المهم فالأهم والضروري أولاً.

3- ترتيب وتنظيم الملفات.

4 - ترتيب الاجتماعات.

- التقارير:

تعريف التقارير: وصف لحالة معينة مِن الأداء أو النتائج أو الوقائع أولي مبـدئي أو نهائي.

يعرّف التقرير على أنّـه عـرض مخـتصر لمجموعـة مِـن المعلومـات والبيانـات التـي تتعلّق بقضيّة معيّنة، بالإضافة إلى كتابة معلومات وحقائق جديدة ومقترحات وتوصـيات تخدم القضية التي تمّ طرحها، ويقوم على توضيح وشرح المزايا والعيوب الخاصة بالقضية قيد الدراسة، وعلى كاتب التقرير مراعاة استخدام الصفة والطريقة الرسـمية عنـد كتابتـه لتقرير. للتقرير أهميّة كبيرة يقدمها للقارئ، وتكمن هذه الأهميـة في أنـه يُعطـي القـارئ فكرة واضحة ومبسّطة عن القضية قيد البحث أو عن الموضوع الذي يتحدث عنـه، ويعـدّ بمثابة وسـيلة مهمّـة تعمـل عـلى مساعدته في التقيـيم والدراسـة والتخطـيط للمسـتقبل البعيد.

التقرير هو عرض كتابي يتضمن:

- الحقائق.
- البيانات.
- المعلومات.

ويوجه إلى:

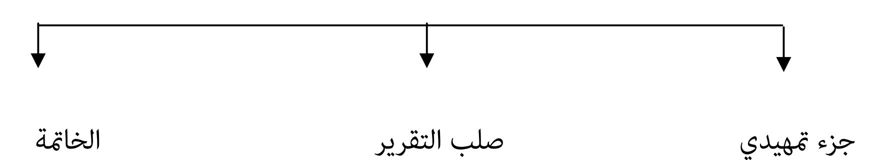
- الرئيس.
- المرؤوس.
- الزميل.
- الجهات الخارجية:

بهدف:

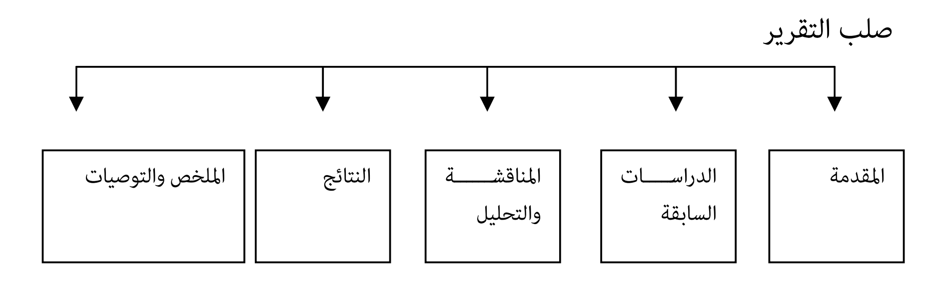
1- إعلام الغير عن طريق (توصيل المعلومات).
2- تحريك سلوك الآخرين (تقديم التوصيات).

3- إيجاد حلول لمشكلة معينة (تقديم اقتراحات).

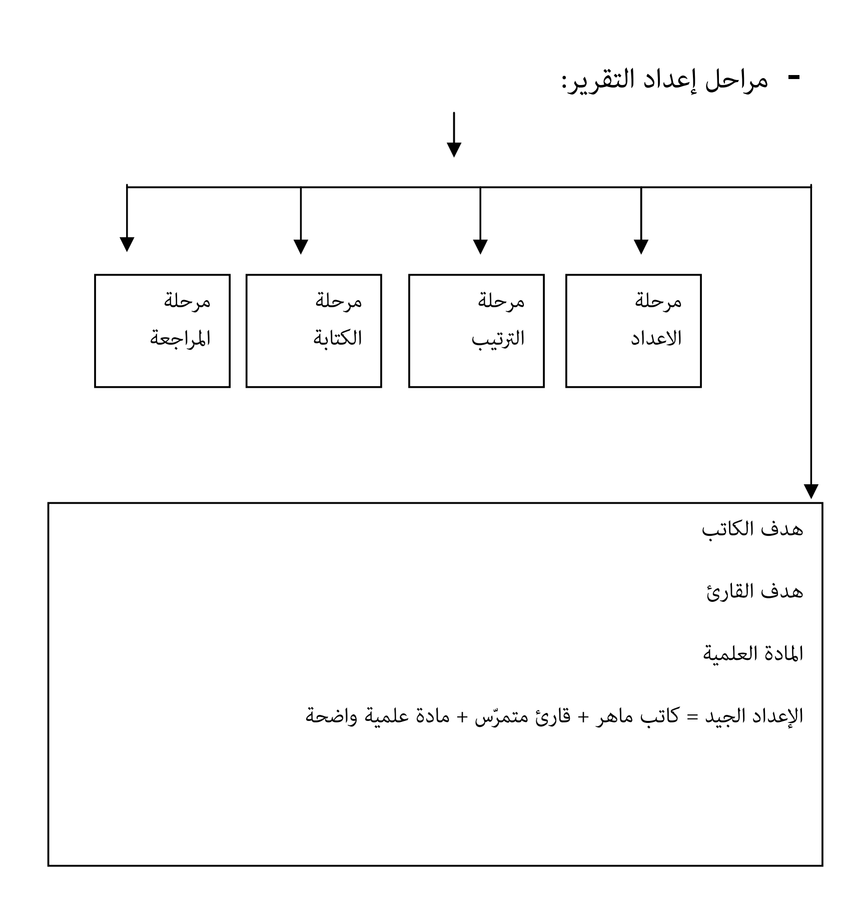
- الهيكل العام للتقرير:



1- صفحة الغلاف- صفحة العنوان.
2- خطاب تقديم التقرير – جدول المحتويات (الفهرس).
3- ملخص التقرير – قائمة الأشكال.



- مراحل إعداد التقرير:



- أنواع التقارير:

1- مِن ناحية الزمن:

تقارير دوريّة: يوميّة – أسبوعية – شهرية – ربع سنوية – نصف سنوية – سنويّة

2- تقارير غير دورية (استثنائية).

3 - مِن ناحية الهدف:

تقارير متابعة – تقارير دراسات – تقارير تقييم أداء – تقارير معلومات.

4- مِن ناحية المحتوى:

تقارير مالية ومحاسبيّة – تقارير أنشطة إدارية – تقارير أفراد.

5- مِن ناحية الشكل:

تقارير وصفية – تقارير مسبقة التصميم.

6- مِن ناحية التوجيه:

تقارير داخلية – تقارير خارجية.

7- من حيث الرسمية:

تقارير رسميّة – تقارير غير رسمية.

8 - مِن حيث الحجم:

تقارير كبيرة – تقارير صغيرة – تقارير مذكرات.

وهناك تصنيف آخر لأنواع التقارير كما يلي:

1- تقارير إخبارية.

2- تقارير تحليلية (بحث وفحص).

3- تقارير سنويّة.

4- تقارير مالية.

5- تقارير دوريّة إشرافيّة.

6- تقارير إحصائية.

7- تقارير إدارية.

8- تقارير مكتوبة وأخرى شفهية.

9- تقارير داخلية وأخرى خارجية.

10- تقـارير المـوظفين [دوران العمـل – التغيّـب عـن العمـل – الإجـراءات التأديبيـة – الترقيات- زيادة الكفاءة والجدارة الشكاوي والتظلّم – الحوادث وإصابات العمل].

11- تقارير الإنجاز.

12- تقارير الملخصات المالية.

13- تقارير خاصة (عن ظروف غير عادية).

- خصائص التقرير الجيّد:

مِن الخصائص التي يمتاز بها التقرير الجيّد ما يلي:

1- إيضاح الهدف والغرض مِن التقرير.

2- مراعاة الإيجاز وحذف كل ما هو غير ضروري والتركيز إلى الاختصار والمباشرة في السرد.

3- مراعاة الوضوح.

4- التوثيق بالمعلومات والمعطيات الموضوعية.

5- مراعاة التاريخ ووقت إعداد التقارير.

6- التوصيات بمعنى الإجراءات الواجب اتخاذها.

7- التوضيحات.

8- المرفقات.

- فوائد استعمال التقارير:

1- إجراء تغيير في الإجراءات والسياسات والأداء.

2- التنبؤ بالاحتياجات.

3- مقارنة الإنجاز بمعايير الأداء.

4- زيادة الإيرادات والتنبؤ بأحجام الإنتاج، البيع، التسويق والترويج والأسواق.

4- تخفيض التكاليف والمصروفات.

- مراحل كتابة التقارير:

1- جمع وتنظيم المعلومات.

2- تحديد الأفكار الرئيسة.

3- كتابة المسودة الأولى للتقرير.

4- إعادة كتابة المسودة.

5- قياس قابلية التقرير للقراءة.

6- التدقيق.

7- تصحيح الطباعة.

- دورة التقارير:

تأخذ دورة التقرير أحد الاتجاهات التالية:

أ- تقارير رأسية:

- تقارير صاعدة تلك التي ترفع مِن المستويات الإدارية التنفيذية إلى المستويات الإدارية الأعلى.

- تقارير نازلة (هابطة) وتأخذ شكل أوامر وتعليمات – مِن المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الأدنى.

ب- تقارير أفقيّة جانبية بين الأشخاص والأقسام والإدارات والوحدات والشُّعب في نفس المستوى التنظيمي.

ج- تقارير متعدّدة الاتجاهات مثل المطبوعات والنشرات والكتيّبات والتقارير السنوية وغيرها مِن الرسائل.

ويلاحظ بأن تبتعد لغة التقرير عن المبالغة وأن تكون موضوعية وتلتزم الحقيقة.

- توقيت التقارير:

1- يومي.

2- أسبوعي.

3- شهري.

أ- مستعجل

ب- غير مستعجل

4- ربع سنوي.

5- نصف سنوي.

5- سنوي.

- تصنيف التقارير:

1- عادي روتيني.

2- هام.

- مميزات التقرير:

العنوان والتاريخ موجه إلى:

- شامل.
- كامل.
- محدد النقاط.
- وصف حالة معينة.
- ربط الأسباب بالمسببات.
- التقييم.
- البناء.
- النتائج.
- التوصيات.

- الغاية مِن كتابة التقرير:

عند كتابة التقرير يوجد العديد مِن الأشياء التي تدفع الكاتب لكتابته وهي:

1- يعدّ بمثابة صورة لنقل الواقع والحقائق كما هي دون حدوث أيّ تغيير أو حذف في هذه المعلومات.

2- له دور كبير في تقديم الإرشاد والنصح للقارئين، والحصول على الفائدة في المجالات والقضايا التي يتمّ طرحها في هذه التقارير.

3- يعدّ وسيلة سهلة لتوصيل المعلومات والأفكار للقارئين، والعمل على إقناعهم بالأفكار الصحيحة والتي تمكّنهم مِن اتّخاذ قرارات مهمة في حياتهم.

- خطوات كتابة التقرير:

عند القيام بكتابته يجب على الكاتب أن يقوم بالعديد مِن الخطوات لكي يستطيع كتابة تقرير ناجح وخالٍ مِن الأخطاء وهي:

1- الإيجاز عند كتابة المعلومات الضرورية والمهمّة للتقرير.

2- كتابة العنوان بطريقة واضحة مِن أجل توصيل الفكرة الرئيسة للموضوع.

3- العمل على المراجعة الدورية للتقسيمات التي تمّ وضعها بشكل مبدئي في التقرير، وإجراء أي تعديل مطلوب عند ملاحظة أي خلل في هذه التقسيمات.

4- ترتيب التقسيمات بشكل متسلسل، ووضع رقم لكلّ تقسيم، مِن أجل تسهيل مناقشتها عند الحاجة لذلك.

5- الإطلاع بشكل دقيق على جميع المعلومات التي تم جمعها في التقرير، والعمل على حذف أيّ فكرة أو معلومة لا تخدمه، وإضافة أي معلومة جديدة وتؤدي إلى إضافة شيء جديد ومهم عليه.

6- يجب ترتيب المعلومات في كل قسم مِن الأقسام بطريقة منظمة، مِن أجل تسهيل قراءتها مِن قبل القارئ.

7- كتابة الخلاصة بطريقة مختصرة وواضحة، وتضمينها بأي مقترح أو فكرة مِن قبل الكاتب ونابعة مِن تجاربه ومعلوماته.

8- للكاتب خيار إضافة بعض الصور والجُمل التي لها علاقة بالموضوع، وتقوم بمهمّة تسهيل فهم الموضوع مِن قبل القارئ.

الإطار العام للتقرير:

التاريخ:...................

الموضوع: تقرير عن...

السيد/.. المحترم

وصـــف حالـــه – مشـــكلة – موضـــوع – واقعـــة..

الوضـــع الحـــالي النـــاتج عـــن موضـــوع التقريـــر......................................

الأســـــباب والمســـــببات:...

التقيـــــــــــيم:..

النتـــــــــــائج:..

التوصـــــــــــيات:..

النهايـــــــــــة:...

مرفقـــــــــات:..

أخـــــــــرى:...

توقيع كاتب ومقدم التقرير

- التلخيص:

تعريف: هو عمل موجز ملخص لموضوع، بحث، تقرير، أو واقعة معينة.

المحتوى:

- العنوان الموضوع.
- التاريخ.
- موجـه مِـن :............. إلى:............ الأصـل للمـدير [نسـخة أو صـورة] لكافـة المعنيين.
- الدائرة أو القسم أو الصادر عنها التقرير.
- تحضير نبذة عن الموضوع، البحث، الملف، التقرير أو المحتوى المعين.

- التركيز على أهم نقاط الموضوع، سبب الموضوع، التقييم النتائج والتوصيات.
- القرار المطلوب اتخاذه مِن المسؤول لمدير عام أو نائب مدير عام أو مدير أو رئيس مجلس إدارة أو غير ذلك.

مثال:

تلخيص ملف مِن (10) صفحات – ملخص بعدد (2) صفحة.

تلخيص ملف مِن (5) صفحات – ملخص بعدد (1) صفحة.

- كيف تصبح سكرتير تنفيذي ناجح؟
- كيف تصبحين سكرتيرة تنفيذية ناجحة؟

ليس مِن الضروري أن تولد إنسان منظم لكن مِن الضروري أن تتعلم كيف تكون إنساناً منظماً.

- ما هو تعريف التنظيم Organize؟

ترتيب شيء ما مِن خلال التخطيط وتوفير الجهد المبذول مع مراعاة أن التنظيم يبدأ مِن القمة وإلا يشهد المجتمع (بيئة العمل) الفوضى والانهيار.

ما هي النتائج المترتبة على عملية التنظيم؟

1- الطمأنينة وصفاء الذهن. أثبتت الدراسات أن السكرتيرة التنفيذية غير المنظمة تفقد 25% مِن القدرة على أداء العمل بصورة سليمة.

2- توفير جو العمل المناسب مِن خلال بيئة سليمة.

3- زيادة الإنتاجية والقدرة على إنجاز العمل.

4- مزيد مِن الوقت المكتسب.

5- زيادة الشعور بالثقة والجدارة والقيمة.

6- زيادة القدرة في التأثير على الآخرين.

7- زيادة كسب العمل.

ولذلك يمكن القول أن النتائج المترتبة على عملية التنظيم هي:

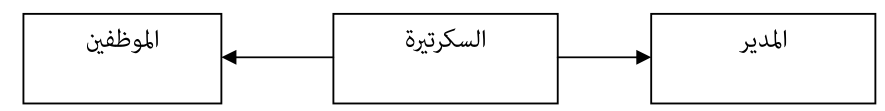
مكافأة للشخص (السكرتير/السكرتيرة) المنظمة الناجحة.

ما هي السمات الشخصية لـ السكرتير /السكرتيرة التنفيذية الناجحة:

وفقاً لتقرير صدر عن جامعة ميسوري الأمريكية كبرى الجامعات الأمريكية في مجال العلوم الإدارية أن هذه السمات هي:

1- الأسلوب الودي في التعامل مع الآخرين.

فكرة المدير والعاملين (حلقة وصل)



2- الاقناع مِن خلال الاتصال الشفوي والتحريري وعدم وجود تناقض بين الكلام والورق.

3- الحساسية إزاء انفعالات الآخرين فكرة الشعور بالآخر وعدم التقليل مِن إحساس الآخرين.

4- الصَّبر والمثابرة في الأوقات الصعبة.

5- الصدق، بالتالي الحصول على الثقة في التعامل مع الآخرين.

6- فكرة أن المدير يتعامل مع السكرتيرة على أنها صادقة حتى يثبت العكس.

7- النظرة الإيجابية إزاء المشاكل اليومية والاستفادة مِن الجوانب السيئة في عدم تكرارها.

8- الاستعداد مِن خلال التعليم المستمر والمعرفة.

9- الثقة.... الثقة بالنفس.

- على ماذا يقوم التنظيم؟

التنظيم يقوم على:

1- إعداد السكرتيرة التنفيذية لمواجهة الأحداث المخططة.

2- كذلك الأحداث غير المخططة (غير المتوقعة).

التنظيم = التخطيط + الروتين + الدقة.

- كيفية التخطيط لليوم مقدماً:

يجب أن يكون هناك جدول للمهام يتضمن الأعمال الروتينية والأعمال المتجددة وذلك لكون التنظيم يساعد السكرتيرة التنفيذية على مواجهة الأحداث المخططة وكذلك الأحداث غير المخططة.

1- فتح البريد العادي والرد على الرسائل.

2- فتح البريد الإلكتروني والرد على الرسائل الإلكترونية.

3- تكليف الموظفين بالأعمال المطلوب أداؤها.

4- مراجعة العمل اليومي المستمر.

5- تخطيط مهام الموظفين لليوم التالي.

6- إعداد التقرير اليومي.

- لا فائدة مِن سياسة الدقيقة الأخيرة:

التنظيم: سلوك مكتسب بالتكرار مِن 20 يوم ← 70 يوم للعادة الواحدة.

يراعى في الجدول التالي أن التخطيط للمهام يجب أن يتناسب مع فكـرة ترتيـب الأوليـات مِن حيث وقت القيام بالعمل ووقت تنفيذها:

الرقم	المهمة	البداية	النهاية
1	توزيع المهام على الموظفين 30 دقيقة	8.30 ق ظ	9 ق ظ
2	فتح البريد كله والرد عليه 30 – 45 دقيقة	9 ق ظ	10 ق ظ
3	تخطيط التقويم الشهري ساعة واحدة	10 ق ظ	11 ق ظ
4	وقت مفتوح ساعتان ونصف الساعة	11 ق ظ	1:30 ب ظ
5	الرد على المكالمات الهاتفية ساعة واحدة	1:30 ق ظ	2:30 ب ظ
6	وقت مفتوح ساعة واحدة	2:30 ق ظ	3:30 ب ظ
7	مراجعة العمل اليومي المستمر 30 دقيقة	3:30 ب ظ	4 ب ظ
8	تخطيط مهام الموظفين لليوم التالي ساعة واحدة	4 ب ظ	5 ب ظ
9	تحديث قائمة المهام 15 دقيقة	5 ب ظ	5:15 ب ظ

- التنظيم:

- تعريف التنظيم: هو مهمة رئيسة مِن مهام ووظائف الإدارة العلمية الحديثة ويقع في صلب إدارة الأعمال.

- مِن صفات رجل الأعمال الناجح.

- مِن صفات السكرتاريا الناجحة.

- هو تنظيم وترتيب وتبويب كافة عناصر العمل والواجبات والمهام و المسؤوليات الوظيفية بطريقة انسيابية مرنة واضحة سلسة منسقة وعملّية توصل إلى تحقيق الأهداف والنتائج بكل دقة وسرعة وفاعلية وإيجابية.

- هو الوجه الأخر لعمل السكرتاريا:

السكرتاريا = فن إدارة المكاتب = سلوكيات التنظيم.

التنظيم = التخطيط + الدقة + الروتين.

- عناصر التنظيم:

السيطرة على الوقت والزمن واستغلاله جيدا	التخطيط لكافة نواحي العمل والمهام الوظيفية والواجبات والمسؤوليات	ترتيب الملفات والأوراق والكتب والمراسلات	ترتيب الاجتماعات

- التخطيط مقدماً لتوفير الوقت:

تم إجراء بحث عن المشاكل التي تواجه الموظفين (السكرتيرة) في شركة TNT الأمريكيـة على عدد 200 سكرتيرة تنفيذية، فظهر مِن الدراسة أن مبدد الوقـت يـؤدي في النهايـة إلى عدم القدرة على الإنجاز بالشكل المطلوب.

(شرح الجدول المرفق)

مبدد الوقت	عدد الإجابات
العمل الورقي/ المهام الإدارية	135
طلبات الزبائن	115
المكالمات الهاتفية / المقاطعات الهاتفية	101
مشاكل الكمبيوتر/ النظام/ المعدات	86
غياب الدعم الداخلي/ عدم فعالية	58
الأقسام الأخرى	
مقاطعات غير محددة	45
حركة المرور/ السفر	43
الاجتماعات كثيرة جداً/ طويلة جداً /غير ضرورية	38
حجم العمل/ عدم كفاية الوقت	38
مسائل الموظفين/ غياب الموظفين	36
طلبات الزملاء/ أو أقسام أخرى	31
تغير الأولويات / المشروعات غير المخططة	29
إطفاء الحرائق/ الحالات الطارئة	27
أداء أعمال الآخرين	26
التعامل مع الزبائن بلا مواعيد	23

- جدول مبدد الوقت:

الذي يتضح منه أن أكثر أسباب تضييع الوقت شيوعاً هي العمل الورقي أو المهام الإدارية إلا أنها أساسية في المحافظة على نظام العمل.

لو أن كل مشكلة تستغرق 10 دقائق/ بفاقد = 170 دقيقة = 3 ساعات يومياً.

النتيجة = كارثة في أداء العمل.

- ما هو العلاج؟ التخطيط مقدماً لتوفير الوقت:

1- تحديد مستوى الطاقة في الذروة والقيام بالأعمال التي تحتاج القدرة العقلية.

2- الاستعداد مقدماً.

مثالاً إعداد التقرير الأسبوعي (التذكير بسياسة الدقيقة الأخيرة).

3- تبسيط العمليات؟

بمعنى التخلص مِن الأشياء غير الضرورية... مثالاً أقلام/ أوراق ملفات.

4- امتلاك الوقت:

شرح: هل مِن الممكن أن تجعل أحد يأخذ نقودك؟ بالتالي لا داع لعدم إعطاء أي أحد فرصة لأخذ وقتك مِن خلال القول الرجاء كتابة مذكرة / الرجاء كتابة رسائل إلكترونية لمنحها مزيد مِن الاهتمام.

5- استخدام قول لا:

مع استخدام الأسلوب الودي في التعامل وعدم الإكثار مِن استخدامها.

6- التخطيط المسبق لفترات زمنية طويلة.

7- تجديد تحديد الأولويات بصفة دائمة.... الأهم ← فالأقل أهمية.

وتزيد هذه النقطة مع اكتساب القدرة والروتين.

- حماية الوقت تستلزم:

1- التخطيط المسبق لفترات طويلة لإنجاز العمل.

2- إعداد وقت الراحة للراحة فقط.

- نظم حفظ الملفات:

الغرض منه توفير الوقت والجهد المبذول في أداء العمل.

- تعريف إدارة المستندات Document Management :

نظام لتحويل المعلومات الورقية وتنظيمها حتى يتمكن مِن الوصول إليها عن طريق الويب وشبكات الإنترنت.

- نصائح عامة في حفظ الملفات الورقية:

1- استخدام الألوان (ملفات ملونة هناك 11 لون للملفات الصغيرة).

2- وضع الملفات التي تستخدم باستمرار في حافظات أكبر حجم لسهولة الوصول إليها والمحافظة عليها.

3- استخدام ملفات قابلة للتوسيع ومرتبة حسب الألوان في حالة يعود لعدة موضوعات متشابهة.

4- استعمال عدة عناوين جاهزة أو بطاقات مِن خلال معالجة النصوص.

5- عدم كتابة المواضيع بخط اليد.

6- حفظ الملفات في مكان قريب مِن متناول اليد على أن يكون هذا المكان محافظ على السرية وأن تكون الملفات اليومية في درج المكتب.

7- إنشاء نسخ احتياطية وحفظها بعيد عن المكتب.

8- إرجاع الملف إلى المكان الذي كان فيه (التذكير بمثال السكرتيرة تفقد عام كامل مِن عملها في البحث عن أشياء غير متواجدة في أماكنها السليمة).

9- تحديث الملفات بصفة دائمة.

10- إعدام الأوراق غير المفيدة

- تبسيط العمليات التجارية لدى السكرتاريا التنفيذية:

نـتعلم في هـذا الموضـوع أسـلوب تبسـيط الاجتماعـات والسـيطرة عـلى عـبء الاتصالات.

أولاً: الاجتماع:

لقد وضعنا عصر تقنية المعلومات عالية التقنية على اتصال بوسائل أكثر مما كـان بوسعنا أن نتصور.

الهدف الأساسي مِن الاجتماع:

هو جمع عدد مِن الأفراد معاً لتحقيـق أهـداف مشـتركة والحصـيلة المثاليـة هـي تعميم خطة عمل وتفويض المسؤوليات ذات الصلة.

وقد لا تستطيع دائماً الوصول إلى النتائج المرجوة، لذا الوقت الذي تستغرقه في الاجتماع و أسلوب إدارة الاجتماع قد يساعدك في الوصول إلى أهدافك.

- الشروط الواجب توافرها في الاجتماع الناجح:

المهارات الواجب توافرها لدى السكرتيرة التنفيذية في عقد اجتماعات:

1- وضع جدول أعمال الاجتماع.

2- تحديد مِن سيحضر الاجتماع.

3- جمع الوثائق والمستندات والملفات الخاصة بالاجتماع.

4- تجهيز أدوات العمل.

5- أعطاء كل مشارك نسخة مِن جدول أعمال الاجتماع.

6- تحديد موعد الاجتماع في وقت مناسب.

7- تفويض قائد لكل مجموعة.

8- تجنّب الاجتماعات المرتجلة.

9- تجهيز قاعة الاجتماعات.

- جدول العمل Agenda:

يتضمن الأمور التي ستبحث في الاجتماع أو الفكرة أو الخطة.

- كتابة تقرير عن اجتماع:

تعتبر كتابة تقرير عن اجتماع مِن المهارات المهمة والمطلوبة لدى أي موظف ينتمي إلى القطاع الحكومي أو الخاص أو الأهلي، فلا يُمكن أن تخلو مؤسسة مِن الاجتماعات الدورية التي يتطلب فيها تدوين أهم النقاط والمواضيع التي المتحاور فيها والاتفاق عليها بهدف تنفيذ المهام المكلف بها، وزيادة كفاءة وفعالية المؤسسة.

- كيفية كتابة تقرير عن اجتماع:

1- إحضار مفكرة وقلم: الاستعداد للاجتماع يبدأ مِن خلال توفير مفكرة حجمها مناسب، فليس مِن الجيد استخدام مفكرة صغيرة الحجم في الاجتماعات التي تستغرق فترة زمنية طويلة، وإذا كان الشخص الموكَّل بكتابة محضر الاجتماع متخصص بوظيفته فعليه إحضار أجندة كبيرة لتدوين جميع محاضر الاجتماعات التي يحضرها، مع ضرورة عدم نسيان إحضار مجموعة مِن الأقلام للاحتياط.

2- تدوين موعد وتاريخ الانعقاد: يجب تحديد موعد وتاريخ انقاد الاجتماع في أعلى الصفحة في مقر الشركة.

3- تسجيل الحضور: تسجيل أسماء المشاركين في الاجتماع، وبشكلٍ عام فإن طريقة تسجيل الحضور تختلف بناءً على حجم الاجتماع، ففي الاجتماعات الكبيرة تُوزَّع ورقة مجهزة في وقت سابق لهذا الغرض، بحيث تحوي على جدول بسيط لأخذ البيانات الأساسية والمهمة للحضور واللجان والأقسام، وعلى كاتب التقرير التأكّد مِن إرجاع الورقة إليه أو إلى شخص معين لتفقد المعلومات الخاصة بالاجتماع، أمَّا في حالة الاجتماعات الصغيرة الداخلية فيمكن تسجيل أسماء الحضور داخل محضر الاجتماع.

4- قراءة أجندة الاجتماع: يجب قراءة أجندة الاجتماع على الحضـور؛ لأنهـا تحـوي عـلى المواضـيع المُـراد طرحهـا ونقاشـها في الاجـتماع، وبعـد ذلـك فـتح المجـال للحضور لإجراء التعديلات على الأجندة سـواء كـان بإضـافة موضـوع أو حـذف آخر أو إعادة ترتيب مواضيع مطروحة للنقاش.

5- الإيجاز: يجب عدم تدوين التفاصيل غير المهمة؛ لأن البعض يبذل المجهود الكبير في كتابة جميع الكلمات التي ذُكرت خلال الاجتماع، وهذا أمر غير إيجابي، فكـل ما على الكاتب فعله هو كتابة النقاط الرئيسة والقرارات التي تم التوصل إليهـا في نهاية الاجتماع، فأحياناً يستغرق النقاش فترة زمنية طويلـة جـداً للتوصـل إلى قـرار واحـد، لـذلك يجـب الحـرص عـلى تـدوين النقـاط الأساسـية والمهمـة في الاجتماع دون التطرق إلى الأحاديث الجانبيـة أو المناقشـات التـي لـيس لهـا أي صلة بالهدف الرئيس.

6- تدوين آلية اتخاذ القرارات: في بعض الأحيان يـتم اللجـوء إلى عمليـة التصـويت للحـدّ مِـن النقاشـات الخلافيـة في الاجـتماع، لـذلك يجـب تـدوين آليـة اتخـاذ القرارات، وعدد الأصوات الموافقة والرافضة لموضوع معين، والقرار النهائي الـذي اعتُمد.

7- استكمال البيانات الناقصة: في نهاية كتابة تقرير الاجتماع يجـب كتابـة موعـده، والتأكّد مِن الحصول على جميع المسـتندات الضروريـة لكشـف عـدد الحضـور، وفي حالة فقـدان بعـض البيانـات يُمكـن الرجـوع إلى المخـولين والقـادرين عـلى تزويدنا بالمعلومات الناقصة، وبعـد الحصـول عـلى تلـك البيانـات يجـب كتابـة التقرير بالصـياغة الدقيقـة والصـحيحة والنهائيـة؛ لأن مـرور الوقـت يـؤدي إلى صـعوبة كبـيرة في اسـترجاع البيانـات وتـذكرها، ثـمَّ إرسـال تقريـر المـحضر إلى الشخصيات المستفيدة في أقرب فرصة للاستفادة منه.

- نصائح لكتابة تقرير الاجتماع:

1- الجلوس بالقرب مِن مدير الاجتماع حتى يسمع كاتب التقرير مجريات الاجتماع جيداً.

2- مراعاة تسلسل النقاط التي يجب مناقشتها في الاجتماع، والفصل بين النقاط المختلفة، وتجنّب ضم النقاط المنفصلة في فقرة.

3- كتابة تقرير الاجتماع بصيغة الماضي.

4- تجنّب كتابة الرأي والمعتقدات الشخصية في تقرير الاجتماع.

5- كتابة الاقتراحات وأسماء مقدميها، وتحري الدقة في كتابة أسماء الشركات، والأشخاص، والعناوين، وأرقام الهواتف الخاصة بهم.

6- الاطلاع على تقارير الاجتماعات السابقة لمعرفة الإجراءات والقرارات التي تمَّ التوصل إليها.

7- في نهاية التقرير يجب كتابة اسم كاتب التقرير وتاريخ كتابته.

8- الوقوف عند بعض النقاط غير الواضحة بالنسبة للمشاركين في الاجتماع، ومقاطعة الحديث بأدب جم لإيضاح نقطة معينة.

9- مراجعة الأخطاء الإملائية، والتأكّد مِن سلامة ووضوح العبارات.

10- حفظ التقرير في مكانه المناسب، وبترتيب مناسب حيث يُفضّل حفظ التقارير مِن الأحدث إلى الأقدم بحسب التواريخ.

- ثانياً: كيف تقوم السكرتاريا التنفيذية بإدارة الاتصالات الهاتفية:

- القاعدة الأساسية:

وسائل الاتصالات مِن أعظم الأدوات المساعدة في أداء عمل السكرتيرة التنفيذية الناجح وعلى الرغم مِن ذلك مِن الممكن أن تكون وسائل الاتصالات سبب في إفساد الأعمال الإدارية مِن خلال المقاطعة و إهدار الوقت.

- كيفية التحكم في إدارة وسائل الاتصالات:

1- تسجيل رسالة صوتية تتضمن مواعيد العمل والأوقات التي يمكن التحدث فيها بالهاتف.

2- أبلاغ أصحاب المكالمات الهاتفية في هذه الرسالة بترك رسالتهم المفصلة التي تصف ما يحتاجون إليه و أرقام الهواتف والأوقات المناسبة للاتصال بهم.

3- دوِّن الرسائل التي تتلقاها ولا تتكاسل على أن تتضمن:

أ- الموضوع ب- أرقام الهواتف ج- متى يمكن الاتصال

4- تفريغ محتوى الشريط مرة واحدة.

5- دوّن الملاحظات قبل إجراء المكالمات الهاتفية:

اسأل نفسك ماذا أريد من المكالمة؟

6- كن مستعداً لترك رسالة.

7- دوّن الملاحظات أثناء المكالمات الهاتفية.

المكالمة فكرة : ماذا أريد؟ ماذا تريد؟

- كيفية التعامل مع الأعمال الورقية:

سبق الذكر أن أهم أسباب إهدار الوقت والجهد لدى السكرتيرة التنفيذية هو عدم القدرة على التعامل مع المستندات الورقية ومِن ثم يمكن القول أن هناك نمر ورق (ورقي) في مكتبك وعليك القيام بترويضه كيف؟

1- المس الورقة مرة واحدة فقط.

2- الاهتمام بالرسائل الهامة فقط.

س: هل أقوم بالرد على رسائل الشكر؟

3- الدخول في صلب الموضوع.

4- الرسائل بسيطة واضحة وسهلة العبارة.

5- كن مستعداً بالوثائق والمستندات والإحصائيات قبل الرد.

6- تجنّب تكدس المطبوعات.

7- حدد أولويات الرد.

- نصائح عامة في أداء أعمال السكرتيرة التنفيذية:

1- الالتزام بجدول العمل (المهمة + الوقت).

2- ارتدي ملابس العمل.

3- تجنّب مقاطعة العمل.

4- كن منضبطاً.

5- استعمال هواتف منفصلة.

6- في وقت الراحة لا تكن غريباً عن الإدارات الأخرى.

7- عدم السماح باستخدام الأدوات الخاصة بالعمل.

8- أرقام الهواتف الخاصة بالعمل للعمل فقط.

9- عدم إظهار أي أفضليات للأشخاص أثناء العمل.

- ثالثاً : البحوث:

عمل حيوي وضروري مِن ضمن الأعمال التي تقوم بها السكرتيرة التنفيذية وهو المدخل المنطقي والموضوعي لتنقية وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات وتقييم هذه القرارات.

- المصادر الرئيسة للمعلومات:

1- سجل المبيعات.

2- سجل المخزون.

3- الأسماء.

4- الإعلان.

5- تقارير رجال البيع.

6- الدراسات السابقة.

وبالتالي يمكن القول هي كل المعلومات المتاحة داخل الشركة.

- المصادر الخارجية وتنقسم إلى نوعين:

1- البيانات الأولية: نقر بكونها عالية التكاليف وتحتاج إلى فترات زمنية طويلة يلجأ إليها في أوقات قليلة.

2- البيانات الثانوية: وهي تتميز بالسرعة وانخفاض التكلفة والوقت ولكن قد يعيبها الآتي:

* التحيز * التقادم * عدم الكفاية

- أمثلة عن البيانات الثانوية:

1- الإحصائيات الحكومية.

2- نشرة الغرفة التجارية والصناعية.

3- الإحصائيات الدولية.

4- الإصدارات المتنوعة.

5- التقارير الصادرة عن الجمعيات الأهلية.

- خطوات إجراء البحوث:

1- تحديد المشكلة موضوع الدراسة بدقة ووضوح مع مراعاة عدم الخلط بين المشكلة وأعراضها.

2- جميع البيانات الثانوية مِن خلال المصادر سابقة الذكر.

3- جميع البيانات الأولية.

في حالة عدم القدرة على توفير البيانات مِن خلال المصادر الثانوية نلجأ إلى البيانات الأولية ويكون جمعها مِن خلال:

** الاستبيان.

** المسح أو الاستقصاء .

** الاستبصار.

** التجربة.

** المقابلة .

** الملاحظة.

4- ترتيب وتحليل النتائج.

وذلك بهدف: ** تصحيح واستبعاد الأخطاء.

** إعداد البيانات الواردة للتحليل الإحصائي.

5- تفسير النتائج:

تتوقف فعالية البحوث على مدى إمكانية تفسير النتائج وتقديم البيانات إلى الإدارة العليا للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات.

6- كتابة التقارير:

ينبغي أن يكون التقرير متميز بالسهولة والوضوح مع مراعاة خلفية الأفراد الذي سيعرض عليهم التقرير.

- القواعد الواجب الاعتماد عليها عند تصميم قائمة الاستقصاء:

1- مراعاة الأسلوب الواضح البسيط.

2- ترتيب الأسئلة داخل القائمة.

3- الابتعاد عن الأسئلة التي توحي بإجابة معينة.

4- الابتعاد عن الألفاظ الغريبة والتعبيرات العلمية.

5- عدم المبالغة في طول الأسئلة.

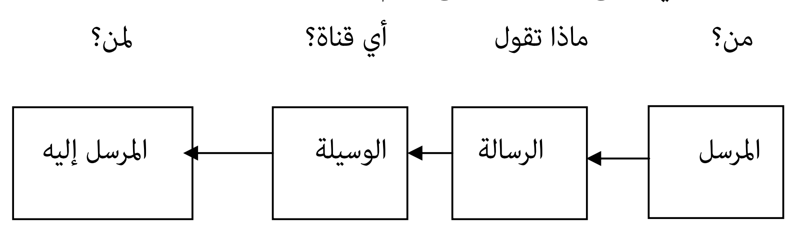
6- استخدام أسلوب الأسئلة المفتوحة وأسلوب الأسئلة المغلقة.

- رابعاً : الترويج:

عملية الترويج أو الدعاية إحدى ركائز صناعة التسويق في العالم، وهو يشتمل على جميع أنشطة وأشكال التواصل مع الزبائن، سواءً كانوا مستهلكين أو مستفيدين مِن الخدمات، وذلك بطرق الإعلانات والعلاقات العامّة والتسويق الخفي، ويتدخل الترويج في كافة عمليات النشاط التسويقي، بما في ذلك تحديد شكل وسعر المنتج وموقع الترويج الذي يحوي على أهميّةٍ كبيرةٍ في نسبة نجاح المنتج سواء كان مادياً أو خدمياً. الهدف الأساسي مِن الترويج هو إقناع المستهلك بأنّ المنتج هو الوسيلة المثلى لإشباع رغباته، وتعريف المستهلكين بالخدمات الجديدة التي تقدّمها الشركة مع توفير المعلومات

المطلوبة عن السلعة؛ كل هذا يدفع إلى تعميق موافقة المستهلك على السلعة وشرائها.

الشكل التالي يوضح عناصر النموذج العام للاتصالات:



- المرسل: هو مصدر الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه.
- الرسالة: مجموعة المعاني المطلوب إرسالها أو تسليمها للمرسل إليه.
- الوسيلة: وسائل الاتصال التي تنقل الرسالة المطلوبة.
- المرسل إليه: متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب أن تصل إليه الرسالة.

أ. المرسل إليه:

يجب أن تحدد الجمهور المستهدف أو مستقبل الرسالة بمعنى:

1- هل يعرف السلعة؟

2- هل هو مداوم على استخدامها؟

3- هل هو فرد واحد؟

4- هل هم مجموعة مِن الأفراد؟

ب. الوسيلة:

هناك نوعين مِن الوسائل:

1- الشخصية.

2- غير الشخصية.

- الوسائط الشخصية:

تهدف إلى الاتصال المباشر بالمستهلك مِن خلال:

1- القنوات الداخلية: الشركة – رجال البيع – العلاقات العامة.

2- قنوات الخبراء: تتكون مِن الشخصيات المستقلة عـن الشركـة والتـي يـتم الاسـتعانة بهم لممارسة نفوذهم على الجماهير مثل الاستشاريين والشخصيات العامة.

3- القنوات الاجتماعية: الأصدقاء/ زملاء العمل/ أفراد الأسرة.

4- الاتصـال عـن طريـق الكلمـة: وذلـك باسـتخدام قـادة الـرأي وأصـحاب الأفكـار في المجتمع.

- الوسائل غير الشخصية:

هي الوسائل واسعة النطاق مثل الصحف والمجلات والراديـو التلفزيـون والمعـارض والحفلات.

ج. الرسالة:

لا يمكن إتمام هذه الخطوة إلا بعد دراسة المرسل إليه ثم الوسيلة.

مثلاً: كيف يمكن المحافظة على الصحة عند استخدام الزيوت؟

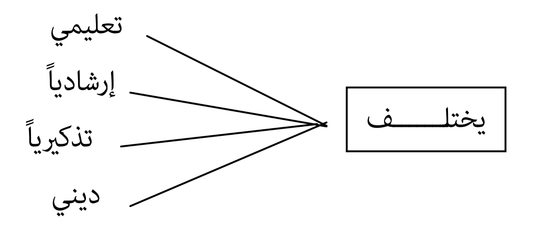
التفاخر عند التحدث عن عطر معين أو سيارة.

ممكن أن يكون محتوى الرسالة هـو مغريـات الخـوف مثـل الحـديث عـن الصـحة والتأمين.

د. المرسل:

هو مَن يقوم بإرسال المعلومات إلى المرسل إليه.

قد يكون المرسل مشروع أو تاجر جملة أو تجزئة أو هيئة حكومية وبالتالي:



- عناصر الترويج:
- العنصر الأول : الإعلان:

أكثر الوسائل انتشاراً ومعرفة بواسطة المستهلك والأكثر استخداماً وهو وسيلة غير شخصية التي تتولى تقديم السلع والخدمات إلى الأسواق بهدف الترويج بواسطة جملة معلومة مقابل أجر مدفوع.

يُعدّ الإعلان أداة مهمّة ومؤثّرة في العمليّات التّجاريّة المختلفة، فهو يُشكّل وسيلة اتصال تعتمد على التأثير في فرد أو أكثر؛ عن طريق استخدام إحدى وسائل الترويج المُتاحة لبناء اتصال بين المُستهلكين والمُنتجات، كما يُمثّل الإعلان الأسلوب المُستخدَم مِن التّاجر للتأثير في المُشتري؛ وذلك بالاعتماد على تطبيق مجموعة مِن وسائل وطُرق الاتصالات غير الشخصيّة؛ مِن أجل نقل الأفكار والترويج للمُنتجات والخدمات.

يتميز بالآتي:

1- الانتشار الجغرافي.

2- التكرار.

3- التكلفة الإجمالية لكل فرد منخفضة.

يُشكّل الإعلان وسيلة أساسيّة مِن الوسائل الإعلاميّة التي تستخدمها المُنشآت المتنوّعة؛ للتواصل مع الجمهور والعُملاء المُستهدَفين مِن أعمالها؛ لذلك للإعلان أهمية كبيرة في بيئة العمل، تُلخَّص وفقاً للآتي:

أ- الأهميّة الاقتصاديّة: تظهر الأهمية الاقتصاديّة للإعلان بدوره في تحقيق النموّ الاقتصاديّ للمُنشأة؛ مِن خلال اهتمامه بمتابعة الخدمات أو السّلع الحالية أو الجديدة، ويُساعد ذلك على زيادة مُعدّل استهلاك الأفراد لمُنتجات المُنشأة؛ ممّا يؤدّي إلى زيادة حجم الإنتاج، وتُلخَّص الأهمية الاقتصاديّة للإعلان وفقاً للنقاط الآتية:

1- التأثير في العرض والطلب: هـي المساهمة في زيـادة الطلـب عـلى المُنتجـات، والمحافظـة عـلى أسـعارها عنـد مسـتوى مُحـدّد، وتعزيـز دافـع الشراء عنـد المستهلكين.

2- التأثير في تكاليف التسويق: هو تأثير الإعلان على التسويق باعتباره جُزءاً مِـن تكاليفه.

3- التأثير في تكاليف الإنتاج: هـو دور الإعـلان في زيـادة حجـم الإنتـاج، ويـؤدّي ذلك إلى تقليل التكاليف العامة المُترتّبة على المُنشأة.

4- التأثير في جودة السلع: هو تقديم الإعـلان للمسـاعدة بشـكلٍ غـير مبـاشر في تحسين جودة السّلع، ويُساهم ذلك في تعزيز رغبة المُستهلكين للحصـول عـلى هذه السّلع.

5- التأثير في الأسعار الخاصة بالبيع: هو دور الإعـلان في تحقيـق الثبـات لأسـعار المُنتجات داخل السّوق.

6- التأثير في الاستثمار: هو دعم الإعلان للاستثمار والمسـاهمة في زيادتـه، وينـتج عن ذلك زيادة في الدّخلَين القوميّ والفرديّ.

ب- الأهميّة الاجتماعيّة: إنّ الأهمية الاجتماعيّة للإعلان تظهر في دوره بالتـأثير في أفكـار الأفراد، وتُلخَّص هذه الأهمية وفقاً للنقاط الآتية:

1- التأثير التعليميّ: هو مساهمة الإعلان في تعزيز قناعة الأفـراد لشراء سـلعة أو الحصـول عـلى خدمـة، فيعتمـد الإعـلان عـلى دور المنطـق في توصـيل معلومات مُؤثّرة حول منتجات المُنشأة.

2- تسهيل الحيـاة في المجتمـع: هـو دور الإعـلان في تـوفير الخـدمات والسّـلع للنّـاس بأحسـن الوسـائل وأقـلّ الأسـعار؛ مـمّا يُسـاهم في تـوفير جهـودهم بالبحث عن المُنتجات.

3- تقديم عادات جديدة: هو دور الإعلان في امتلاك الأشـخاص مجموعـةً مِـن العادات الجديدة الناتجة عن الاسـتخدام المُتكـرِّر للمُنتجـات المُعلَـن عنهـا، مثل: تعزيز عادة استخدام نوع مُعين مِن الصابون في غسل اليدَين.

4- تعزيز التقارب بين المجتمع والنّاس: هو دور الإعلان في بناء اتصال بين جميع الطبقات الموجودة في المجتمع الواحد؛ بسبب دوره في نقل العادات المتنوّعة بين النّاس.

- وسائل الإعلان:

يحتاج نجاح الإعلان وانتشاره بين النّاس وتحقيقه لأهداف المُنشأة بشكلٍ فعّال إلى استخدام مجموعة مِن الوسائل الإعلانيّة الأساسيّة، وهي:

أ- وسائل الإعلان المقروءة: ومِن أهمّها:

1- الصُّحف: هي وسيلة إعلانيّة قديمة مرتبطة مع قِدَم صدور الجرائد؛ بسبب مُساهمتها في توفير إعلانات حول الأحداث المهمة للأفراد.

2- المجلات: هي إحدى وسائل الإعلان، وتختلف نوعيتها وطبيعة مجالها باختلاف فئة القُرّاء الذين تهتمّ بتوفير الإعلانات لهم.

ب- وسائل الإعلان المرئيّة: ومنها الآتي:

1- التلفزيون: هو مِن وسائل الإعلان التي تمتلك أهمية كبيرة؛ بسبب دوره في توصيل الرسالة الإعلانيّة إلى النّاس؛ عن طريق المساهمة في تحفيزهم لشراء الخدمات أو السلع.

2- الإنترنت: يتمثّل دوره في تقديم الدعم الجيّد للإعلان؛ فعن طريقه يكون المستهلك قادراً على العودة إلى الإعلانات المنشورة سابقاً وفي أيّ وقت.

ج- وسائل الإعلان المسموعة: تظهر في وسيلة الإعلان الإذاعيّ؛ حيث تهتمّ بالوصول إلى أكبر عدد ممكن مِن النّاس، وتكرار الإعلان أكثر مِن مرّة؛ ممّا يُساهم في توفير عمليّة اتصال تُساعد على نقل رسالة الإعلان إلى المُستمِعين.

- العوامل المُؤثّرة في الإعلان:

تعتمد فعاليّة الإعلان ونجاحه على تأثّره بعدّة عوامل، وهي:

أ- البيئة: تحدد البيئة المُحيطة بالإعلان الفُرص المُناسبة للتسويق، وتُساهم في تحقيق أهدافه، وتشمل البيئة المحيطة بالإعلان العناصر الآتية:

1- التوزيع الديموغرافيّ: هو جميع المُؤثّرات المرتبطة بالسُكّان، مثل الحالة الاجتماعيّة، وحجم السُكّان، وغيرها مِن العوامل؛ حيث يسعى الإعلان إلى التأثير في سلوك المستهلكين؛ بتوفير جميع المعلومات الأساسيّة والمهمّة عنهم.

2- المجتمع: هو المُؤثّر الأساسيّ في بناء أنماط معينة تجمع بين سلوكيات الأفراد وطبيعة الإعلان؛ عن طريق دراسة جميع العوامل والمُؤثّرات الاجتماعيّة، وتحليل نوعية التفاعل بين الفرد وسلوكيّاته التي تُؤثّر في سلوكه الاستهلاكيّ، ويُعدّ العامل الأساسيّ الذي يهتمّ به مخطّطو الإعلانات.

3- العوامل الناتجة عن الاقتصاد: هي تأثير الإعلان المعتمد على إدراك طبيعة الاقتصاد المُؤثّر في المجتمع؛ مِن خلال متابعة التغيرات الظاهرة في الادّخار، والاستهلاك، والدخل.

4- العوامل المُتخصِّصة بالثقافة: هي تأثّر سلوك الأفراد العامّ بالخصائص الخاصة بالثقافة السائدة في المجتمع؛ لذلك مِن الضروري أن يهتمّ الإعلان بالبيئة الثقافيّة داخل المجتمع أثناء إخراجه وتصميمه.

5- العوامل التكنولوجيّة: هي التطوّرات الناتجة عن ظهور أدوات ووسائل حديثة في الإنتاج؛ حيث تُؤثّر في توزيع المُنتجات على المُستهلكين؛ وذلك باعتمادها على استخدام طُرق اتصال حديثة.

6- العوامل الخاصة بالقانون: هي التشريعات القانونيّة التي يجب أن يحرص مخطّطو الإعلانات على إدراكها، والاهتمام بدورها في تنظيم العمليّة الإعلانيّة؛ حيث توفّر الحماية للنّاس مِن التعرض للخداع والغش.

ب- المُنتجات والخدمات: هي الاهتمام بأن تكون فكرة الخدمة أو السلعة قادرة على تحقيق حاجات المُستهلكين، ومتميّزة بجودة عالية، وذات مواصفات تتناسب مع الأذواق العامة.

ج- تصميم مادّة الإعلان وإعدادها: مِن العوامل الأساسيّة والمُؤثّرة في زيادة الفعاليّة الخاصة بالإعلان؛ حيث يعتمد على الإبداع في تصميم الإعلان، وإدراك المُؤثّرات النفسيّة في سلوكيات المستهلكين.

- العنصر الثاني : البيع الشخصي:

اتصال شخص بين البائع والمشتري لإتمام عملية التبادل:

- <u>مميزاته:</u>

تحقيق تفاهم بشكل سريع.

- <u>عيوبه:</u>

ارتفاع التكلفة والانتشار غير محدود.

- <u>تنشيط المبيعات:</u>

يهدف إلى زيادة مبيعات الشركة في الأجل القصير.

- <u>وسائل التنشيط:</u>

أولاً: الموجهة إلى المستهلك:

العينات المجانية / الكوبونات / المسابقات / الهدايا / التخفيضات.

ثانياً: الموجهة إلى الموزعين:

1- جائزة أحسن موزع.

2- وسائل مساعدة لعرض السلع.

3- فترات سماح في الدفع.

4- هدايا في حالة سحب كمية كبيرة مِن المخزون وبيعها في نفس الفترة الزمنية.

- العنصر الثالث :النشر:

الهدف منه نشر أخبار ومعلومات عن الشركة ومنتجاتها بـدون دفـع مقابـل عـلى عكس الإعلان ولكن يعيبه عدم القدرة على التكرار.

- فكرته: صحفي يقوم بعمل تحقيق أو مثل ذلك أو نشر خبر في صحيفة عن الشركة.

- العناصر الأساسية الواجب توافرها في الإعلان كمعيار للتفرقة بينـه وبـين غـيره مِـن أدوات الاتصال:

1- الإعلان نشاط غير شخصي حيث لا يوجد اتصال مباشر بين الإعلان والمعلن إليه.

2- الإعلان كوسيلة للاتصال يعتبر مزدوج الاتجاه.

3- الهدف مِن الإعلان متعدد الأغراض.

4- تفرد وسائل الإعلان.

- أنواع الإعلان:

1- الإعلان التعليمي.

2- الإعلان الإرشادي.

3- الإعلان التذكيري.

4- الإعلان التنافسي.

- خطوات ومراحل تخطيط الحملة الإعلانية:

1- تحليل السوق وجمع المعلومات وتشمل:

أ- بيانات متعلقة بالسوق.

ب- بيانات متعلقة بالمنتج.

ج- بيانات عن المستهلكين.

د- بيانات متعلقة بالوسائل الإعلانية المتاحة.

2- تحديد الأهداف الإعلانية وتنقسم إلى:

أ- أهداف طويلة الأجل.

ب- أهداف متوسطة الأجل.

ج- أهداف قصيرة الأجل.

3- تحديد المخصصات الإعلانية:

وهي تختلف مِن سلعة لأخرى كذلك تختلف مِن شركة لأخرى ومِن صناعة لصناعة.

4- اختيار الوسيلة الإعلانية المناسبة:

تتنوع الوسائل الإعلانية كالتلفزيون والراديو والصحف.

- كيف يمكن تصميم قائمة لتقييم الأهداف الإعلانية؟

1- الوعي بالسلعة:

س: ما نوع التلفزيون الذي تقوم بشرائه؟

2- الاتجاهات:

س: ما هي أنواع السيارات المفضلة لديك؟

3- النية للشراء:

س: عند شرائك تلفزيون هل هو توشيبا – نعم أو لا؟

4- دراسة السوق:

* مِن حيث السلع التنافسية.

* حجم الإنفاق على الإعلان مقارنة بمعدل الدوران.

- رابعاً: السكرتاريا والعلاقات العامة:

العلاقات العامة هي عبارة عن نشاط يهدف إلى تـدعيم وتقويـة العلاقـات العامـة بين المنظمة وغيرها مِن الأفراد والمنظمات، وهي وظيفة هامة مِن وظائف الإدارة لتحليـل سلوك الجمهور لمعرفة اتجاهاته واحتياجاته والعمل عـلى وضـع الـبرامج التـي تتفـق مـع الصالح العام في مقابلة هذه الاحتياجات.

- أهمية العلاقات العامة:

ظهرت أهمية العلاقات العامة في الـعصر الحـديث بعـد أن تعـددت المـنظمات في العالم، وكبرت أحجامها، واتسع مجال نشاطها وتنوع.

وقد تطور مفهوم العلاقات العامة ليشمل ما يلي:

- العلاقات العامة وهي فلسفة الإدارة في وضع مصلحة الجمهور في المقام الأول مـع عـدم إغفال مصلحة المنظمة.

- إيجاد علاقات طيبة ومرنة وواضحة مع الجميع.

- همزة وصل بين المنظمة والجمهور.

- أهمية الصحافة في أداء وظيفة العلاقات العامة.

- العوامل التي أدت لظهور العلاقات العامة:

توجد مجموعة مِن العوامل أدّت إلى ظهور العلاقات العامة، والاستعانة بها كوسـيلة مِـن الوسائل الإدارية داخل المنشآت، ومِن أهم هذه العوامل:

1- ظهور أساليب الإدارة الحديثة التي تعتمد على تعزيـز الحـوار، والمشـاركة في الـرأي كوسيلة مؤثّرة للتعرّف على رأي الموظفين، والعملاء حول طبيعة عمل المؤسسة.
2- تنوع طرق الاسـتهلاك عنـد المسـتهلكين، والتـي تحتـاج إلى وجـود أفكـار إبداعيّـة جديدة لتحقيق طلبات الجمهور.
3- تطـوّر وسـائل الاتصـالات بـين الشركـات، والمسـتهلكين مـع الاعـتماد عـلى شـبكة الإنترنت، ومواقع التواصل الاجتماعي كطرق اتّصال جديدة.

4- نموّ الفكر الاستهلاكي عند الناس؛ بسبب تـراكم خـبراتهم في المجـالات الشرائيـة مـع الوقت.

5- ظهور خدمات، وسلع جديدة لم تكن معروفة مسبقاً، وتحتـاج إلى تعريـف النـاس بها.

- مبادئ تطبيق العلاقات العامة :

يعتمد تطبيق العلاقات العامة داخل المنشأة على مجموعة مِن المبـادئ المهمـة، وهي:

1- عدم تعارض الأفكار المرتبطة بالعلاقات العامة مع ثقافة وأفكار المجتمع.

2- المحافظة على الصدق، والأمانة في التعامل مع العملاء.

3- الالتزام باحترام كافّة المعلومات الخاصّة والشخصيّة للأفراد الذين يَتعاملون مع الشركة.

4- توفير كافّة الوسائل التي تساعد في رفع المستوى العملي للمنشأة.

- أهداف العلاقات العامة:

تسعى العلاقات العامة لتحقيق مجموعة مِن الأهداف داخـل منشـآت العمـل، ومنها:

1- وضع إستراتيجية تفاعليّة بين المنشأة والعملاء.

2- التواصل الفعّال بين المنشأة والمنشآت الأخرى.

3- توفير وسائل الإعلان المُناسبة للتعريف بالمنشأة في المجتمع الذي توجد فيه.

4- مُتابعة كافة الأخبار التي يتم نشرها حول المؤسسة، أو الشركة، والحرص عـلى التأكّد مِن صحتها.

5- تشجيع التواصل بين كافة المستويات الإدارية لاتخاذ القرارات المناسبة.

6- تطوير الأداء في العمل، مِن خلال التنسيق بين الإدارة، وكافة الأقسام.

- وظائف العلاقات العامة:

1- قياس آراء الناس في المجتمع حول استمراريّة المنشأة في عملها.
2- وضع سياسات المنشأة لتتوافق مع رأي العملاء المُستهدفين.
3- الحرص على توفير عروض جديدة تستقطب المزيد مِن العملاء.
4- المشاركة في اقتراح حلول للمشكلات المجتمعيّة.
5- دعم التنمية الاقتصاديّة المحلية.
6- تشجيع اللامركزية الإدارية، ودعم دور الإدارة المشتركة في اتخاذ القرار.
7- بناء وسائل اتصال مع الوظائف الإدارية الأخرى، وخصوصاً وظيفتي الإنتاج والتسويق.

- مهام موظّف العلاقات العامّة:

يقوم الموظف في قسم العلاقات العامة في أيّ مؤسّسة بما يلي:

1- خلق علاقة جيدة بالجماعة سواءً مع العاملين بالمؤسسة أو خارجها أو مع الجمهور.
2- اعتبار موظف العلاقات العامّة كالناطق الرسمي باسم المؤسسة.
3- وضع سياسات واستراتيجيات معيّنة ومحددة لكيفيّة الاتصال.
4- مسؤوليته عن المطبوعات التي تصدر عن المؤسسة مِن حيث الإشراف عليها وإعدادها.
5- يُزوّد الصحافة والإعلام بأخبار المؤسسة أو المنظّمة.
6- تنظيم المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات الخاصّة بالمؤسسة.
7- متابعة كلّ ما يتم نشره عن المؤسسة في الصحف والمجلات المحليّة أو الخارجيّة ووضع الإدارة العليا بالصورة سواءً بطريقة الردّ أو غيرها.

8- التعريف بنشاط المؤسسة.

- الوسائل المستخدمة في العلاقات العامة:

1- اتصالات شخصية، وهي مِن أفضل وأهم الوسائل لتأثيرها الكبير والمباشر على المتلقّي، ومعرفة ردّة فعل أو مستوى الرضى عمّا يتم تقديمه.

2- وسائل مطبوعة: وتقسم إلى قسمين: البريد المباشر، والقسم الثاني المطبوعات المتضمنة الكتيبات والفايلات وغيرها.

3- اتصال مرئيّ: ومِن أبرزها الصور الفوتوغرافيّة والمعارض والتلفزيون والأفلام وغيرها.

- أسرار التميّز والنجاح:

- المفاتيح التسعة للتميّز في السكرتارية وإدارة المكاتب:

- المفتاح الأول: أتقن وظيفتك:

سكرتير ناجح = مؤسسة ناجحة [سكرتير طموح جداً].

السكرتير هو:



- المفتاح الثاني: صفاتك هي مفتاح النجاح.
- المفتاح الثالث: هل تستطيع أن تدير مديرك؟
- معرفة توقعاته.
- اكتشاف أهدافه.
- معرفة موقعه على الخريطة التنظيمية.
- متى يفوض صلاحياته.
- التعرف على نظام وبرنامج عمل ومهام ومسؤوليات وواجبات المدير ومِن ثم العمل على تطبيقها وتنفيذها وتحقيقها.
- المفتاح الرابع:
- تعلم كيف تنمو.
- الاهتمام بتطوير الذات: يسعى الإنسانِ بصورة فطريَّة إلى تحصيل المكاسب والأرباح مِن خلال تحقيق طموحات وأهداف متغيرة ومتنامية، تتغير بتغيّر مراحله العمريَّة، وحاجاته الفطرية، والفكرية، والاجتماعية، ويبني الإنسان الناجحُ أهدافه تبعاً لما تمتلكهُ شخصيَّته مِن مهاراتٍ، وسلوكاتٍ، ومواهب، ومعارف، وقد لا تتناسب طموحاتُ الفردِ وأهدافه مع محدِّداته الذاتيَّةِ أو قد لا تنسجمُ معها، فيتحتَّم عليه في تلك الحالةِ أن يواجه أحد الاحتمالين: إمَّا أن يتراجع عن أهدافه وينسحب ليعلن هزيمته وفشله في تحقيق طموحاته ورسم المستقبل كما أُريد له أن يكون، أو أن يشحذ همته ويستدعي طاقته في سبيل تحقيق أحلامه وإدراك نجاحاته، وفي هذه الحالة يتعين عليه التعرّف إلى جوانب طاقته، ومهاراته، وتطويرها بما يتلاءم مع المستوى الذي يطمح أن يصل إليه. إنَّ اجتهاد الفرد، واستعداده ورغبته في تغيير نفسه، ودعم قدراته، وتلبية متطلبات الظروف العملية والمعيشية هو ما يُطلق عليه تطوير الذات.

تُشير كلمة تطوير في معناها اللغوي إلى التعديل، والتحسين، والتجويد للأفضل، وتتضمن عملية التطوير نقل المنتج أو الخدمة مِن طور إلى طور، وتحسين حاله لحالٍ أفضل وأكثر تقدماً، أمَّا مفهوم تطوير الذات فهو عبارة عن نظامٍ تنمويّ يرتكز على تحسين مهارات الذات وسلوكاتها عبر مجموعة مِن العمليات المستمرة والرافدة لشخصية الفرد، والتي تتضمَّن اكتساب المعلومات والمعارف والمهارات والقيم والسلوكات الدّاعمة للفرد والنَّاظمة لقدراته وإمكاناته، وذلك ليصبح قادراً على تحقيق أهدافه، والتعامل المرن مع المعيقات والعقبات التي قد تواجهه أثناء سعيه في تحقيق ذاته.

واتفق المفكرون على أن تطوير الذات يندرج ضمن سعي الإنسان ونشاطه واستعداده لتحقيق ذاته، وتحصيل نجاحه، وذلك بُغية الوصول إلى راحته النَّفسية واستشعاره للسعادة في حياته.

يتفق الناس بصورة عامَّة على ضرورة تطوير الذات، وأهميته في جميع جوانب الحياة، غير أنّهم يختلفون في الكيفية والأسلوب الذي يؤدي فعلاً إلى تطوير الذات، وينبغي لمن يواكب التغيير ويطلبه ويسعى لتطوير ذاته أن يجعل ذلك التطوير منهجياً وعلمياً ومنظَّماً، وذلك ليتحقق له ما أراد مِن تجديد وتحسين، ويمكن التخطيط لتطوير الذات بأساليب متنوعة ومتسلسلة، منها:

1- استشراف المبادئ والقيم: ينبغي للمرء أن يضبط بوصلته نحو قيمه ومبادئه التي فطره اللــه عليها، وذلك حتى لا يختلط عليه طريق التغيير فتصبح مسيرته عكسية ونماؤه سلبياً، والتغيير المنطلق مِن بحر القيم يحقق إنجازاتٍ مُجزية، ومكتسبات قيمة، فالقيم هي نقطة الارتكاز التي تنطلق منها كل عمليات التغيير والتطوير، وهي صمامُ الأمان الذي يحفظ على الإنسانِ توجهه ويرسم له خريطته وطريقه.

2- التزوّد الإيماني: حيث إنّ اتصال العبد بإيمانه وتعاهده ينعكس عليهِ بشحنٍ دائمٍ للهمَّة، وتهذيبٍ للنفس، وإعانة على الصَّبر والتخلق بكريم

الأخلاق وأطيبها، والإيمانُ مفتاح النجاح وبوصلته، وهو المُعزِّزُ للعمل والديمومة والتميز.

3- تحديد الأهداف: الأصل فيمن ينوي الانطلاق والمسير أن يعـرف غايتـه ويُحـدِّد وجهته، وكذلك فإنَّ تطوير الذات يعني الوصول للأهداف المحـددة والواضـحة، وتحديد الأهداف مطلـبٌ أسـاسي وضرورة ملحـة تُبنـى عليهـا عمليـة التطـوير بصورة أساسية، فالمرء إن عرَف هدفه وغايته ونقطـة الوصـول التـي يسـيرُ مِـن أجلها أتقن التخطيط، والتنظيم، وحقَّقَ النجاح والتطوير، وشـكَّلَ المسـتقبل بمـا يراه وكيفما يهواه.

4- ترتيب الأولويات: تحديد الأولويات أمر في غايـة الأهميـة، وهـي بمثابـة جـدولِ أعمالٍ زمنيٍّ تُضاف إليه المهـماتُ تبعـاً لأهميتهـا، فـإذا رُتِّبـت المهـامُ بالأولويـة الأهم كان الإنجازُ عظيماً، والسـعي في تحقيـق وتطويرهـا سـليماً ومجزيـاً، أمـا العشوائية في إنجاز المهمات ومع إهمالِ المهم والأهم، فإنّهـا تـؤدي إلى خلـل في النتيجة، والقيمة النهائية المحصلة.

5- اكتساب العلوم والمعارف: يُعدّ العلم أهم ركيـزة في إنجـاز الأعـمالِ وتطويرهـا، والمادة الخام القابلة للتشكل مِـن أجـل صـناعة الشخصـية وبنائهـا وتطويرهـا، والتطوير القائم على العلم يعود بالنفع على صاحبه في جميع الأحـوال، ويـؤدي العلم إلى التحسين المطّرد والملائـم في جوانـب الشخصـية، ومهاراتهـا، وسـلوكها، ويدفعها باستمرار للتجويد بأفضلِ المتاح وأطيبه.

6- التفكير الإيجابي: يحتاج الطريق إلى تطوير الذات إلى التزوُّد بالمهـارات الأساسـية مِن عمليات التفكير، ويعتبر التفكـير الإيجـابي عمليـة أساسـية ملازمـة للتطـوير والتحسين، إذ يكتسب الإنسان الإيجابي سمات تساعده على المُضي قُدُماً في دروب التطـوير، وذلـك عـبر اسـتشراف الأمـور الإيجابيـة، والإبـداع في حـل المشـكلات، والابتكـار في وضـع الخطـط والأهـداف، والتفكـير الإيجـابيّ غـذاء العقـلِ المُـدبِّر

وطاقته، وينعكس التفكير الإيجابي على سلوكاتِ الفـردِ ومهاراتـه وواقعـهِ، إذ لا يعرف الإيجابيُّ طريقاً مسدوداً، فالخيـارات أمامـه مفتوحـة، والبـدائلُ بجعبتـه متعدِّدة.

7- التفاؤل: تظهر فائدة التفاؤل كقيمة نبيلة في تنمية دوافع الإنسان، وتحفيزه على إتمامِ مسيرته وسعيه في تطـوير ذاتـه، وتحقيـق أهدافـه وطموحاتـه، ويـنعكس التفاؤل في استشعار السعادة أثناء العمليات المعتادة لتطوير الـذات، والتنميـة، والتعلم المستمر.

8- الثقة بالنفس: إنّ النجاح الحقيقي يبدأ مِـن احـترام الـذات، وتقـديرها، والثقـة بإمكاناتها، وقدراتها، وتبرز أهمية الثقة بالنفس في إقدام المرء وتقدمه، واعتزازه بنفسه وبقدراته ومهاراتـه وأدائـه، ويَكتسـب الواثـق بنفسـه معـارف جديـدة ونضـجاً مميـزاً يـنعكس عـلى جـودة الأداء وإتقـانِ الأعـمالِ بصـورةٍ ملحوظـة ومُطَّردة، وتُشعل الثقة بالنفس عزيمة المرء، وتوقد همته، وتعزز حيويته، وحبَّـه لعمله ووظيفته واختصاصه وشخصيته.

9- التدرُّج والتوازن: يقصد بالتدرج ترتيب الأداء وتنظيمه، وذلك ليحصـل الإنسـانُ على أهدافه، ويحقق طموحاته شيئاً فشيئاً ببناءٍ متناغمٍ ومـنظَّمٍ لا تخـبُّط فيـه ولا تململ، ويتضمن التدرّج ترتيب الأولويات والأعمال باتزانٍ يحقـق متطلبـات التطوير ومدخلاتـه، وذلـك ليصـل الإنسـان إلى غاياتـه الأسـمى، وكمالِـه الـذاتي باعتدالٍ وتوازنٍ يمنحانِه مدَّة عطـاءٍ أطـول واسـتقراراً أمثـل لا يشـوبُه الإرهـاقُ والإحباط والتوتُّر.

10- المثابرة والتركيز: إنّ أكثر ما يمنع الإنسان مِن تطوير ذاته ويحرمه لذَّة النجـاح والإنجـاز هو آفةُ التسويف، ومِن أرادَ الوصـولَ إلى مـا يتمنَّـاه وتطلبـه نفسـه فعليـه بالسـعي، والعمل، وتركيز الجهودِ نحو أهدافه دونَ تخبُّطٍ أو تشتت، والإنجازُ لا يتحصَّـل دفعـة واحدة، وإنَّما يأتي بمواظبةٍ مرحلية تتحقق فيها مكتسبات أولية تستلزم المثابرة والسعي

لإكمال البناء، وتحقيق النجاح الكلي عبر الخطط المرسومة، والتركيز على الأهداف المنشودة.

تكمن أهمية تطوير الذات في العوائد والنواتج التي تحققها عملية التطوير المستمر للإنسان، إذ يكتسب الإنسان في سعيه المستمر لتطوير مهاراته، وسلوكاته، ومعارفه، وعلومه، إلى توسعة مداركه وزيادة قدراته في البحث والاستنباط والتعامل مع الأزمات، كما يكتسب الإنسان مِن خلال تطوير ذاته شعوراً بالقناعة الذاتية، والرضا النفسي، والسلام الداخلي، حيث إنّ الطريق نحو تطوير الذات مغمورٌ بالسعادة بجميع تفاصيله، إذ إنّ فطرة الإنسانِ تطلب الإنجاز والنجاح والثناء، وتكره الفشل والإحباط، وبالتالي فإنَّ سعادة الإنسان تتحقق مِن خلال ما يكتسبه بشكل دائم ومستمر في جميع جوانب حياته.

- الاهتمام بتنمية المهارات والتدريب.
- الطموح نحو الغد والارتقاء والتطور والتقدّم.

المؤهلات + التدريب + الخبرة + المهارات = الترقي والتطور والطموح والنجاح.

- المفتاح الخامس: نظمّ وقتك واعرف هدفك:

- حدّد أهدافك المهنية – الشخصية – الاجتماعية – المالية.
- ضع خطة عمل أسبوعية – أدر عملك اليومي – قيّم عملك.
- دراسة إمكانية تفويض جزء مِن الصلاحيات.
- نظم وقت مديرك.
- تخطيط وتنظيم وقت العمل.
- احتفظ بمكتبك منظماً.
- حدّد أولوياتك.

إنّ تنظيم الوقت هو القدرة على إدارة الوقت بشكل منظّم وصحيح، ويعتبر أحد أسباب زيادة فرص النجاح إذ يعمل على إنجاز الكثير مِن الأعمال بجهد ووقت أقل، فيزيد فرصة الحصول على العديد مِن الامتيازات في مختلف المجالات، كما أنّ تنظيم الوقت يشعر بالاستقرار الاجتماعي والنفسي.

- طرق تنظيم الوقت:

1- تحديد خطة يومية: وذلك عن طريق كتابة خطة يومية لما سوف تبدأ بالقيام به منذ الصباح حتى نهاية اليوم، وتكمن أهمية هذه الخطة في أنّها سوف تعطيك لمحة عن كيف سيكون يومك، ومِن أجل تحقيق توازن في الوقت يجب تحديد أوقات النوم والراحة.

2- تحديد وقت زمني لكل مهمة: يجب إيضاح الوقت الذي يلزم مِن أجل إتمام المهام التي تمّ تحديدها، مع الحرص على إتمامها في وقتها.

3- مكافئة النفس: ينبغي أن يكافئ المرء نفسه على أيّ إنجاز يقوم به على أكمل وجه، وذلك مِن أجل تحفيز النفس على الالتزام بباقي الخطة اليومية.

4- استعمال التقويم الشخصي: يستعمل التقويم الشخصيّ مِن أجل متابعة الأنشطة اليومية التي مِن الممكن تسجيلها على دفتر الملاحظات، أو على الهاتف المحمول، أو على البريد الإلكترونيّ، مما ينظم الوقت.

5- تسجيل قائمة أهداف طويلة: تكمن أهمية تسجيل قائمة أهداف طويلة في أنّها تساعد على تنظيم المشاريع، والخطط اليومية.

6- تحديد موعد نهائيّ للقيام بالمهام: مِن الأمور المهمة تحديد وقت نهائيّ للقيام بالأعمال لتوضّح متى يجب الانتهاء مِن المهمة التي ينبغي القيام بها، وتكون بطريقة منظمة، ومرتبة.

7- الجدية في أداء الواجبات: ينبغي تحديد الوقت المناسب الذي يجب فيه قول لا، لتجنّب أي خلل في الخطة اليومية التي يتم وضعها في الصباح، لأنّه مِن الممكن مواجهة إغراءات تمنع القيام بالأنشطة المهمة في الوقت المحدد.

8- وجود ساعة بالقرب منك طوال الوقت: الحرص على وجود ساعة قبل القيام بأيّ مهمة، لأنّه مِن الممكن أن يكون الشخص مشغولاً أو ينسى الوقت، فوجود ساعة يساعد على معرفة الوقت المحدّد.

9- التركيز: ويقصد هنا الابتعاد عن كل ما يشتّت التركيز فمثلاً يتم إغلاق جميع شبكات التواصل الاجتماعيّ مِن أجل الحرص على التركيز أثناء القيام بالمهام.

10- تجنّب الانتباه إلى التفاصيل الصغيرة غير المهمة عند القيام بأيّ مهمة: يجب تجاهل أيّ تفصيل غير مهم حتى لا يضعف الحماس، وللاستمرار في القيام بالمهام الأخرى.

11- تحديد الأولويات: ليس بقدرة أحد القيام بالمهام جميعها فيجب تحديد المهام ذات الأولوية، مع أهمية القيام بها، ووضع جدول خاص بالمهمات والأنشطة التي ينوي المرء القيام بها خلال فترة معينة مثلاً خلال أسبوع وتصنيفها حسب أهميتها أمور عاجلة، أو مهمة، أو ليست مهمة.

12- التخفيف مِن الملهيات التي تتسبّب ضياع الوقت: إنّ تصفّح مواقع التواصل الاجتماعي مِن الأموالتي تسبّب ضياع الوقت بسرعة، ومِن الممكن تحديد الوقت مِن أجل متابعة الأمور.

- نصائح لتنظيم الوقت:

1- الحرص على ترك وقت بين كلّ مهمة، وذلك عن طريق ترك فاصل بحوالي عشر دقائق مِن أجل التجهز للقيام بالمهمة التالية.

2- تحديد الوقت الذي يكون فيه الفرد أكثر إنتاجية إمّا في فترة الصباح أو المساء.

3- تحديد وقت مِن أجل الدراسة في حال كان طالباً مِن أجل القيام بالواجبات المدرسية.

4- الحرص على الحصول على قسط كافٍ مِن الراحة أي ما يقارب ثماني ساعات، وحتى في حالة عدم الانتهاء مِن القيام بجميع المهام تؤجل لليوم التالي.

5- تحديد مندوب أي شخص بديل للقيام ببعض الأمور التي يصعب القيام بها، مِن أجل التركيز على المهام الأخرى.

6- القيام بالأنشطة المتشابهة معاً وترتيب المهام مِن أجل القيام بها في نفس الوقت.

7- وضع المنبه على الهاتف المحمول قبل انتهاء وقت المهمة بربع ساعة.

8- تحديد أوقات القيام بالأنشطة مثل ممارسة التمارين الرياضية، أو قراءة الكتب، أو إنجاز أيّ هواية مفضلة.

أما الأهداف ، تساعد كتابة الأهداف على الالتزام بها بشكل جيد، ممّا يجعلها واقعية وحقيقية، حيث أثبتت الدراسات أنّ الأشخاص الذين يكتبون أهدافهم ويدوّنوها يكونون أفضل في تحقيقها مِن غيرهم، حيث إنّ التفكير فيها فقط لا يجعلها موضع التنفيذ مثل كتابتها.

يجب تحديد الأهداف بناءً على عدّة معايير، وهي كالآتي:

1- أن تكون الأهداف محدّدة، ووصف التغيّرات التي ستحدث في حال تحقيقها، فكلّما كانت مفصّلة ومحدّدة أكثر زادت احتمالية تحقيقها.

2- الإيجابية: يجب أن تكون الأهداف المحددة إيجابية، فمثلاً ينبغي وضع هدف ممارسة التمارين الرياضية أو القراءة بدلاً مِن هدف قضاء وقت أقل أمام التلفاز.

3- إدراك الهدف ورؤيته: يجب وضع هـدف ملمـوس، فمـثلاً ينبغـي وضـع هـدف التحدّث إلى شخص جديد كل يوم بدلاً مِن هدف تعزيز الصداقة.

4- الواقعية: يجب وضع أهداف قابلة للتحقيق خلال فـترة زمنيـة معينـة، أو يمكـن وضع أهداف صعبة لمعرفة العقبات التي ستواجه الشـخص في الطريـق، ومعرفـة المهارات التي تحتاج إلى تطوير لتحقيق مستوىً معين مِن الأداء.

5- الوقت: يمكن أن يساعد تحديـد الموعـد النهـائي لتحقيـق الهـدف عـلى التحفيـز لتحقيقه بشكل أفضل وأسرع.

المفتاح السادس: كيف تستقبل زائريك:

" اخدم الآخرين بصدق تكن سيدهم، وحب الآخرين تكن مليكهم، وأسهم مِن أجـل راحتهم تكن أميرهم، واجذب الآخرين بمعروفك لا بالأموال تأسرهم، وربِّ بسمة أبلغ مِـن كلمة، وربِّ كلمة طيبة أقوى مِن هديـة، وإخـلاص النيـة لله تعـالى في التعامـل لهـو أبلـغ الكلمات ".

موظف الاستقبال هو الشخص المسؤول عن تمثيل واجهة الشركة، ومَن يلجأ العمـلاء للتحدث معه، ومَن يسأله زملاء العمل عن المعلومات الخاصة بالشركة. وبجانب الرد على الاتصالات الهاتفية واستقبال الزوار، تكون مسؤوليته هـي التعامـل مـع العمـلاء، وتنظـيم الأحـداث، وترتيـب الاجتماعـات.. إلى آخـره. مـع كـل هـذه المسـؤوليات، فـإن مـوظفي الاستقبال يكونون في حاجة ضرورية إلى مهارة التنظيم أثناء التعامـل مـع المهـام المطلوبـة منهم في نفس الوقت. لن تقدر على البقاء في هذه المهنة لفترة طويلة إذا كنت تفتقـر إلى القدرة على إدارة العديد مِن الأشياء معًا، أو كنـت تعجـز عـن التعامـل مـع مهـام عملـك بطريقة منظمة.

- طريقة جيدة للبقاء منظمًا، هو أن تضع لنفسك نظام التدوين والتسجيل المناسب.
- مِن الضروري أن تعرف الأوراق والمعلومات التـي يحتاجهـا مـديرك، وزملائـك في العمـل، والعملاء.
- حافظ على هذه المعلومات في مجلدات منفصـلة، سـواء كانـت مجلـدات ورقيـة أو عـلى الحاسب الآلي.
- قم بتنظيم ذلك الأمر بالطريقة التي تناسبك. إذا تطلب الأمر إضـافة الملاحظـات اللاصـقة مع كل مجلد، فافعل ذلك.
- أن تكون منظمًا، يعنى أيضًا أن تكون لديك دوافعك الذاتية الخاصة. لا تحتاج إلى شـخص آخر يقوم بتوجيهك أو مراقبتك للتأكد مِن أنك تسير بالشكل الصحيح.
- إذا كنت منظمًا مِن تلقاء نفسك، فإنك سوف تعرف المهام المطلوب منك تنفيذها في كـل يوم، والمهام ذات الأولوية بالنسبة لك.
- احتفظ بأرقام الهواتف وبيانات الاتصال في المتناول.
- احتفظ بأرقام زملاء العمل والمـوظفين والعمـلاء والمـوردين والبـائعين وأرقـام الاتصـالات العاجلة.. سوف تحتاج كل هذه الأرقام في وقت مِن الأوقات.
- قم بتنظيم أرقام الهواتف في "نوتة الأرقام" أو مِن خلال أحد برامج الكمبيوتر.
- لا غنى لعامل الاستقبال عن التميّز في التعامل معها، هي الهواتف والقـدرة عـلى الـتحكم في الأزرار وخطوط الاتصال المختلفة.
- مهارات إتقان الحاسب الآلي في غاية الضرورة لعامل الاستقبال.
- يجب أن يعرف كيفية استخدام البريد الإلكتروني في العمـل، وإتقـان مهـارة الكتابـة عـلى لوحة المفاتيح.

- مِن الجيد أيضًا معرفة القيام بالمهام المتعلقة بجداول البياناتSpreadsheets ، وبالطبع استخدام أي برنامج لازم ومتعلق بنشاط الشركة التي يعمل بها.

- وجود الطابعة والماسحة الضوئية وجهاز تصوير الورق بالقرب مِن مكتبك، سوف يجعلك الشخص المسؤول عنهم. بمعنى أنك سوف تعتمد عليهم كثيرًا في عملك، وكذلك ستكون الأكثر دراية بهم والأكثر قدرة على حل المشكلات المتعلقة بتشغيلهم التي تحدث لزملائك في العمل. الموظف المتقن لعمله، يستغل مثل هذه الفرص، في معرفة كيفية تشغيل هذه الأدوات، والتعرف على مهامها الأساسية، ومشاكلها الأشهر وكيفية علاجها.

- موظف الاستقبال يعول عليه كثيرًا في الشركات. تتأثر أي بيئة عمل بشكل سلبي، إذ لم يوجد شخص مسؤول عن الرد على الهاتف، أو إذا تواجد طابور مِن العملاء في حاجة للمساعدة بدون أي تقدم ملاحظ في تلبية احتياجاتهم.

- عليك أن تكون الشخص الجدير بالثقة لإتمام هذه المهام بالطريقة الأمثل.

- معرفة مدير عملك أنك جدير بالثقة وعلى قدرة دائمة لتقديم المساعدة للعملاء بالطريقة المثالية أو تنفيذ مهام عملك بأفضل شكل ممكن، يجعلك شخص لا غنى عنه بداخل منظومة العمل .

- أن تكون قادرًا على الاستماع للآخرين بكفاءة. سواء كان ذلك عبر الهاتف، أو لأحد أسئلة العملاء الموجهة لك، أو لمجموعة مِن المعلومات التي تُنقل لك.

- القدرة على الاستماع الجيد سوف تجعلك أكثر فاعلية في إتمام عملك. ستكون قادرًا على حل المشكلات بطريقة أسرع، بعد أن تستمتع وتفهم الشخص مِن أول مرة. وستكون كذلك قادرًا على إيصال العميل للشخص المناسب بطريقة سريعة.

- استخدم تحية مناسبة مثل: "صباح الخير، شكرًا لاتصالك بشركتنا، معك (اسمك)، كيف يمكنني تقديم المساعدة؟".

- احرص على الرد على الهاتف مِن الرنة الأولى أو الثانية.
- ليس مِن الجيد ترك المتصل على الهاتف لأكثر مِن دقيقة. (ذلك أطول مما قد تتخيل).
- استمع بحرص لاسم الشخص المتصل. أعد سؤاله عن اسمه إذا كان ذلك ضروريًا.
- في الهواتف الخلوية تزداد احتمالية الاستماع السيء بسبب شبكة الاتصال.
- قم بكتابة اسم المتصل للشخص الذي ستحول الاتصال إليه، إذا كان اسمه صعب النطق!
- قم بتحويل الاتصال بطريقة متأدبة، وبجملة ثابتة مثل: "دقيقة مِن فضلك، سيتم تحويل الاتصال"، وإذا كان ذلك الشخص معه اتصالاً آخر: " عذرًا، إنه يتحدث على الهاتف الآن. هل تقدر حضرتك على الانتظار، أم ترغب في ترك رسالة؟". وجه له الشكر بطريقة متأدبة، ثم قم تحويل الاتصال بالطريقة المناسبة.

- إدارة خدمة العملاء:

تعتبر خدمة العملاء أو الزبائن (Costumer Service) واحدة مِن أهم الجوانب التي تعنى بها منظمات العمل المختلفة، وخاصة الإنتاجية منها، سواء على مستوى الإنتاجي الخدماتي أو السلعي، حيث يشكّل العمل العنصر الأهم والأبرز في سير عمل المنظمات والعمليات الإنتاجية، كونه العنصر الاستهلاكي للمخرجات التي تقدمها هذه المنظمات، ويعتبر المصدر الرئيس لتحقيق الأرباح عن طريق دوره في تعظيم المبيعات، وزيادة حجمها عن طريق زيادة الطلب، لذلك يقع على عاتق المنظمات المختلفة اتّباع العديد مِن القواعد والأسس التي تحقق رضا الزبائن، وتزيد استقطاب العملاء الجدد، مما ينعكس بصورة جيدة جداً على تطور وتقدم المنظمة.

يؤشّر اهتمام الشّركات التّجاريّة بعملائها على مدى نجاحها في أداء أعمالها المختلفة، فالشّركة النّاجحة التي تسعى لأن تكون دائمًا في مصافّ الشّركات

الكبيرة الرّابحة تراها دائمًا تهتم بالنّاس الذين تتعامل معهم، حتّى أنّ كثيراً مِن تلك الشّركات تستحدث قسمًا خاصًّا يطلق عليه قسم خدمة العملاء تكون وظيفته خدمة شريحة المتعاملين مع خدمات الشّركة ومنتجاتها والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم وشكاويهم والعمل على تلبيتها أو حلّها.

خدمة العملاء هي توفير الخدمة للعملاء قبل وأثناء وبعد الشراء وهو عبارة عن جميع التفاعلات بين العميل ومقدم المنتج في وقت البيع، وبعد ذلك، وهي ذات أهمية شديدة في عالم الأعمال اليوم، حيث يمكن أن تكون سبباً لتفوق منظمة على أخرى، وحيازتها على نصيب أكبر مِن السوق.

بدأت خدمة العملاء مِن المساعدة التي تُعرض في المكتب في الجزء الخلفي مِن المتجر، وتطورت مع اختراع الهاتف، وفي العالم اليوم فإن خدمة العملاء هي أكثر مِن مجرد وكيل مكتب للمساعدة بأن يجيب على الأسئلة الخاصة بك عند استدعاء رقم هاتف ما لطلب المساعدة. لقد نمت لتشمل كل التفاعلات التي تُجرى بين العميل وصاحب العلامة التجارية، وتشمل الهاتف، والبريد الإلكتروني، والدردشة، ونماذج الويب، والاتصالات الاجتماعية، وكذلك مواقع الدعم ذات الخدمة الذاتية. ويَحدث ذلك قبل وأثناء وبعد عملية البيع.

- أهميّة خدمة العملاء:

1- تتيح للشّركات والمؤسّسات التّجاريّة أن تستمع دائمًا للعملاء بما يحقّق التّغذية العكسيّة الرّاجعة التي تمكّن الشّركات باستمرار أن تطّلع على آراء العملاء بمخرجاتها ومنتجاتها ، وبالتّالي تعمل تلك الشّركات على تصويب مسارها في الإنتاج أو في طريقة تقديم الخدمة والمنتج وإعادة تشكيلها بما يحقّق الرّضا الكامل للعملاء .

2- تشعرهم بقيمتهم لدى الشّركات والمؤسّسات المختلفة، فكم يفرح العميل حينما يتلقّى اتصالًا مِن قسم خدمة العملاء في الشّركة يشكره مثلًا على تقديم اقتراح أو شكوى معيّنة، ويفرح العميل أكثر إذا وجد أنّ اقتراحه قد نفّذ على أرض الواقع، وهكذا تكون خدمة

العملاء وسيلةً لتعميق وتوثيق صلة العملاء بالشّركات وزيادة ولائهم لها .

3- تزيد مِن ربحيّة الشّركات والمؤسّسات، فالشّركة حينما تحقّق رضا العملاء لـديها تزيد مِن إقبالهم على الاستفادة مِن منتجاتها وخدماتها، كما أنّهـا تكـون فرصـة لاستقطاب مزيد مِن العملاء حينما يطّلعون أو يسمعون عـن سياسـتها الرّاقيـة في خدمة العملاء .

4- هـي معيار للحكم على مدى نجـاح الشّركـات؛ فالشّركـة التـي تـنجح في خدمـة عملائها واستقطابهم هي الشّركة الأقدر على تحقيق النّجاح في عملها .

- فوائد خدمة العملاء:

تمكّن الشّركات مِن تصنيف أعمالها وتنوعيها بما يحقّق رضـا العميـل، كـما تعظّـم مِن أرباح الشّركات، فشركات الاتّصالات على سبيل المثال تعمل على تنويـع خـدماتها مِـن خلال تنويع الخطوط المستخدمة مِن قبل العملاء، ولا يتأتّى ذلـك إلا بعـد دراسـة السّـوق ودراسة شرائح المتعاملين وبالتّالي يمكن بالاسـتناد إلى الدّراسـة في وضـع سياسـة تسـويقيّة معيّنة تعتمد على التّنويع بحيث يكون لشريحـة العمـلاء الـذي يتكلّمـون كثـيراً خطـوط معيّنة تخدم أعمالهم، وكذلك يكون لشريحة العملاء الذين لا يسـتخدمون الهـاتف كثـيراً خطوط معيّنة تحقّق لهم الهدف مِن دون أن تكبّدهم أعباء ماليّة.

- فن كيفية خدمة العملاء :

1- يجب المحافظة على الابتسامة في جميع الأحوال وخاصةً إذا كان العميل موجـود وجهاً لوجه، وحتى لو كان على الهاتف فإنّ الابتسامة يظهر تأثيرهـا مِـن خـلال صوت المتحدِّث.

2- استخدام نبرة الصوت الهادئة التي تنّم عن ضبط الأعصـاب والراحـة، والابتعـاد عن الصوت المرتفع أو أي نبرة عصبية فيه.

3- عدم الإساءة إلى العميل حتّى لو رفع صوته أو كان غاضباً، فمهمّة مقدّم الخدمة هي امتصاص هذا الغضب ومحاولة تهدئته للتمكّن مِن التفاهم معه.

4- محاولة استعمال اسم العميل بكل احترام بدلاً مِن أية وسائل أخرى للمخاطبة، فالاسم يُقرّب العميل أكثر ويعطيه جواً مِن الراحة.

5- استخدام بعض الكلمات التي تدخل السرور في القلب وتنمّ عن الذوق مثل "لو سمحت"، "سيدي"، "هل أقدم لك خدمةً ما" وهكذا؛ فالعميل ما هو إلّا إنسان يحبّ الاحترام والتقدير وتستميله عبارات التقدير.

6- إشعار العميل بالإصغاء التام له وعدم الانشغال بأيّ شيء آخر أو شخصٍ آخر؛ فهذا سيزيد مِن ثقته بالشّركة ورغبته الشديدة في الاستمرار معها.

7- تقديم الضيافة المناسبة للعميل مثل القهوة والحلويات ومحاولة تهنئته بالأعياد والمناسبات.

8- الابتعاد عن التكبّر والترّفع عن التعامل مع أي عميل؛ فكل عميل يخرج قد يسحب معه الكثير مِن العملاء، والعكس صحيح؛ فالعميل قد يجلب الكثير مِن العملاء، وكلّه يعتمد على الخدمة المقدمة وطريقة تعامل الموظّفين معه.

9- إشعار العميل بالقدرة على مساعدته في حلّ مشكلته مهما كانت، ومحاولة إعطائه البدائل التي قد تُجيب عن ما يسأل، وفي حال كان مِن الصعب حلّها يمكن إعطاؤه حلولاً في الأقسام الأخرى مِن الشركة لمحاول تحقيق ما يريد، المهم أن يشعر العميل بالثقة التامّة بالشركة وبأنها قويّة ويمكنها أن تحميه وتُقدّم له الخدمات التي يرغب بها بكفاءةٍ عاليةٍ.

- معايير خدمة العملاء :

1- جودة المنتج:جودة المنتج هي جودة السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة، وتطرحها للعميل، حيث يجب دراسة احتياجاته ومتطلباته، وتقديم خدمات وتصنيع منتجات سلعية مطابقة للمواصفات المطلوبة، والتي تحقق هذه المتطلبات، وتحقق بالتالي رضا الزبائن، وتكسب ولائهم.

2- طبيعة العملاء: يجب اختيار الطريقة المناسبة للتعامل مع العميل بناءً على طبيعته، وشخصيته، واحتياجاته، وموقعه في المنظمة، حيث تلعب المتغيرات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية دوراً كبيراً في تحديد طبيعة العلاقة والتعامل مع العميل.

3- طبيعة الموظف: طبيعة الموظف الذي يقدم الخدمة للعملاء، حيث يجب أن يكون على مستوى مِن الخبرة والثقافة والمعرفة في المجال، وذلك مِن منطلق أنّ الجانب الثقافي والمستوى التعليمي يؤثران بشكل كبير على أسلوبه في التعامل مع العملاء.

4- الرد على الاستفسارات: القدرة على الرد على كافة الاستفسارات التي يطرحها العملاء على الموظف، على أن تكون الإجابات شاملة، وكاملة، وصادقة، وبعيدة كل البعد عن الكذب.

5- الالتزام: يكون الالتزام مِن خلال الالتزام بالوعود التي تقطعها المنظمة مع العميل، وتسليمه الخدمات والمنتجات في الأوقات المحددة لذلك دون أي تأخير، وتبعاً للمواصفات المتفق عليها مسبقاً، وضمن المبلغ المحدد لذلك، حيث يؤثر ذلك بشكل كبير على ثقة العملاء بالمنظمة، وعلى سمعتها في السوق.

6- حل مشكلات العملاء: حل مشكلات العملاء يكون مِن خلال الإنصات إلى شكاوي ومشاكل العملاء، والحرص على تعديل كافة

الأخطاء والانحرافات، وتقويمها بالأسلوب الأمثل، لضمان عدم خسارة العميل.

7- إشراك العميل في العمليات: إشراك العميل في العمليات هو عدم عزل العميل عن العمليات والأنشطة التي تقوم بها المنظمة، وخاصة تلك التي تتعلق بشكل وثيق بالخدمة أو المنتج الذي يستهلكه، ويدفع مبلغاً مِن المال مقابل ذلك.

- رضا الزبائن:

يُلاحظ في الآونة الأخيرة ظهور واسع وملحوظ لمصطلح رضا الزبائن أو رضا العملاء، خاصة في ظل تزاحم وزيادة عدد منظمات الأعمال التي تعمل في القطاع ذاته، وخاصة مع اتساع الأسواق الدولية والعالمية، ومع زيادة حجم ومعدّل المخرجات السلعية والخدماتية، مما يتطلب مِن كل منظمة الحفاظ على قائمة عملائها كونهم الجزء الأكثر أهمية والغاية الأسمى التي تبذل هذه المنظمات مجهوداً للاحتفاظ بها، مِن منطلق أنّهم السبب الرئيس الذي يضمن لهذه المنظمات الاستمرارية والنجاح والقدرة على تحقيق الميزات التنافسية.

- كسب رضا الزبائن:

يعج السوق بالعديد مِن الأطراف المتعارضة التي يسعى كلّ منها لاستقطاب كافة الزبائن لصفه، حيث إنّ هدف كلّ طرف أن يُسخّر كافة الموارد المتوفرة لديه ليتغلب على الآخر، وعليه أن يدرس جميع العوامل الخارجية والداخلية المُتاحة ليكسب العملاء بصورة تضمن زيادة حجم المبيعات، وتحقيق الأرباح، وبالتالي تحقيق الأهداف المادية. مِن هنا ظهر لدينا حقل إرضاء الزبائن كأحد الضرورات المُلحة لتحقيق كافة الغايات السابقة.

- مفهوم رضا الزبون:

يُعد مفهوم رضا الزبون مِن أبرز المفاهيم التجارية العصرية التي تهدف إلى تلبية حاجات ومتطلبات العملاء، والرد على كافة استفساراتهم، وتأمين متطلباتهم في الوقت المحدد، وحسب الخصائص المطلوبة، وضمن الشروط

المُحددة، بصورة تضمن استمرار تعـاملهم معهـا، وتحقـق مزيـداً مـن المبيعـات، وبالتـالي تضمن زيادة الأرباح المادية. يتمثل مفهوم رضا الزبون في الجهود التـي تبـذلها مؤسسـات الأعمال المختلفة لكسب رضا المستهلكين، مِن خلال تقديم سلع إنتاجية مادية أو خدمات مهمة حسب المعايير المناسبة لمتطلباتهم واحتياجاتهم، وتحول دون الاستحواذ عليهم مِـن قبل الشركات المنافسة الأخرى، وذلك عـن طريـق بيـع المنتجـات بأسـعار معقولـة ضـمن صفات ذات جودة مناسبة، ويتمّ تقديمها في الأوقات المُحددة للتسليم مِـن قبـل الطـرفين البائع والمشتري ودون أي تأخير. يعتبر رضا الزبائن مِن المفـاهيم التسـويقية التـي تقـيس مدى مطابقة المُنتجـات والخـدمات لتوقعـات المسـتهلكين مِـن حيـث السـعر، والكميـة، ومواعيد الاستلام والتوزيع في الأسواق، ويتمّ ذلك عن طريـق اتّبـاع جُملـة مِـن العمليـات الإدارية والتسويقية التي تضمن تحقيق ما يُسمى بـالأداء المتـوازن، والـذي يحـافظ عـلى أرباح المنظمة، ويُرضي زبائنها، وبالتالي يرضي جميع الأطراف.

- علاقة رضا الموظفين برضا الزبائن:

توجد علاقة وثيقة بين رضا الزبائن ورضا الموظفين عن العمـل في المنظمـة، حيـث إنّ حصول الموظف على كامل حقوقه المادية والمعنويـة يزيـد مِـن حبـه لوظيفتـه وولاءه لعمليه، ويزيد كذلك مِن دافعيته للعمل، مما ينعكس إيجاباً على أداءه المهني وإنتاجيتـه الكمية والنوعية، ويزيد مِن رضا الزبائن عن هذه المخرجات.

- المفتاح السابع: إدارة الهاتف:
- أعطِ الانطباع الجيد عن مؤسستك.
- انتبه لنبرات صوتك وطبيعته.
- كن صادقاً في التعامل.
- حدد طريقة اتصالك بالآخرين.
- المفتاح الثامن: معالجة البريد:

- التعامل مع المراسلات الواردة.
- التعامل مع المراسلات الصادرة.
- المحافظة على السريّة.
- المفتاح التاسع: إدارة الاجتماعات:

الاجتماع هو عبارة عن انعقاد مجموعة مِن الأفراد لمناقشة أمور أو مجموعة مِن الأمور تخص سير الأعمال في شركة معينة أو مؤسسة معينة أو لحل مشكلة أو مشكلات معينة.

- أنواع الاجتماعات:

1- اجتماعات لمناقشة سياسات ولوائح وإجراءات.

2- تبادل المعلومات والخبرات.

3- استعراض الأوضاع القائمة.

4- حل مشكلات معينة.

5- مناقشة شكاوي معينة.

6- التخطيط للمستقبل.

7- للتنسيق بين المستويات الإدارية والوظيفية.

8- لمتابعة تنفيذ الخطط.

- فن رئاسة الاجتماع:

ينبغي على رئيس الاجتماع القيام بدراسة موضوع الاجتماع، تحديد المشكلة، تحديد الوضع الذي أدى إلى بروز المشكلة، وكذلك تحديد الغرض مِن الاجتماع وتجميع كافة البيانات والمعلومات مِن أجل إثراء النقاش وصولاً لحل المشكلات، جمع وتقصي الحقائق والتوصل إلى نتائج، توصيات ومِن ثم قرارات.

- ولنجاح الاجتماع:

لا بد مِن التعاون بين جميع الحاضرين المشاركين في الاجتماع، الإصغاء للنقاشات، التحاور بطريقة إيجابية لائقة، التوصل إلى القناعة في اتخاذ

القرارات بعد سماع جميع الآراء، التوقف عن المناقشات الجانبية والجدل العقيم، عمل موجز للتطورات، الاتفاق في جهات النظر، وضع الخطة النهائية والقرار الجماعي وأخيراً اعتماد القرارات وصياغة الإجراءات.

- مسؤوليات رئيس الاجتماع:

1- إعداد أجندة وجدول الاجتماع مكتوباً والتأكّد مِن مكان الاجتماع وجاهزيته مع ضرورة توفر كافة الإمكانيات والمواد الضرورية.

2- التأكّد مِن حضور الجميع وبدء الاجتماع في وقته.

3- مراجعة جدول الأعمال والمتابعة حسب الترتيب والأولوية.

4- الالتزام بكل ما مِن شأنه إنجاح الاجتماع مِن حيث المتابعة وإعطاء الفرصة للجميع مِن أجل المشاركة وطلب الإيضاحات والاستماع للملاحظات.

- إرشادات لنجاح الاجتماع:

1- تحديد تاريخ الاجتماع، المكان، والزمان.

2- تحديد الهدف مِن الاجتماع.

3- تحديد مَن سيشارك في الاجتماع.

4- إعداد لائحة، أجندة وجدول اجتماع.

5- توزيع جدول الأعمال على المشاركين في الاجتماع.

- مهام يجب أن تؤدى بعد الاجتماع:

1- كتابة محضر الاجتماع وطباعته.

2- توزيع محضر الاجتماع على المشاركين للتوقيع والموافقة.

3- تصوير محضر الاجتماع على جميع الأعضاء والاحتفاظ بنسخة في الملف.

المصادر والمراجع

- أولاً : المواقع الإلكترونية :

http://drnabihagaber.blogspot.com-

https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%8A_%D9%85%D9%87%D8%A7%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%83%D8%B1%D8%AA%D9%8A%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%86%D9%81%D9%8A%D8%B0%D9%8A.

- ثانياً : المراجع العربية :

- أبو رغيف ، عقيل جاسم عبد الله ، تخطيط الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2007م.

- أحمد ،ماهر ، إدارة الذات ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، 2005م.

- الحملاوي محمد رشاد ، إدارة الأزمات ، تجارب محلية وعالمية ، مؤسسة الأهرام ومكتبة عين شمس ، القاهرة ، 1993م.

- السامرائي ، نبيهة صالح ، العلوم السلوكية في التطبيقات الإدارية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، ط2، عمان ، 2002م.

- المنجي ، محمد عبد الفتاح ، رزمة تدريبية في تخطيط القوى العاملة، المركز القومي للاستشارات والتطوير الإداري ، القاهرة ، 1980م.

- برنوطي ، سعاد، الإدارة– أساسيات إدارة الأعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان، 2003 م.

- جاسم، محمد ، إدارة الأزمات ، الاستراتيجيات – المهارات والأساليب ، دار التقدم العلمي ، بيروت ، 2006م.

- جوهر ، عبد الله ، الدليل العلمي والعملي لإعداد دراسات الجدوى الاقتصادية للمشروعات الإستثمارية ، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع ، مكة ، 2019م.

- حمدي، فؤاد علي ، التنظيم والإدارة الحديثة ، الأصول العلمية والعملية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1981م.

- حنفـي، محمـود سـليمان ، الإدارة مـنهج تحلـيلي ذاتي ، دار الجامعـات المصريـة ، الإسكندرية ، 1977م.
- شاويش ، مصطفى نجيب ، إدارة الأفراد ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، 1990م.
- عاشور، أحمد صقر ، السلوك الإنساني في المنظمات ، الـدار الجامعيـة للـنشر والتوزيـع ، بيروت ، 1989م.
- عبيد ، عاطف محمد ، إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية ، دار النهضـة العربيـة للـنشر والتوزيع ، القاهرة ، 1994م.
- عقيلي عمر وصـفي ، الـوجيز في مبـادئ وأصـول الإدارة ، دار زهـران للـنشر والتوزيـع ، عمان ، 1993م.
- جوهر ، عبد الـلـه حسين ، إدارة الموارد البشرية ، مؤسسـة شـباب الجامعـة ، القـاهرة ، بدون تاريخ نشر.
- حسن ، أمين عبد العزيز، إدارة الأعمال وتحديات القرن الحـادي والعشريـن ، دار قبـاء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م .
- رشيد ، أحمد ، إدارة التنمية والمنشأة والمشكلات ، مجلة العلوم الإدارية ، 1992م.
- شـاويش ، مصـطفى نجيـب ، إدارة المكاتـب والأعـمال المكتبيـة ، كليـة إدارة الأعـمال/ الجامعة الأردنية دار وائل للنشروالتوزيع، عمان ، 2000م .
- شريف ، منى صلاح الدين ، إدارة الأزمات الوسيلة للبقاء ، دار البيان للـنشر والتوزيـع ، القاهرة ، 1998م.
- عبـد المجيـد ، قـدري عـلي ، اتصـالات الأزمـة وإدارة الأزمـات ، دار الجامعـة الجديـدة ،الإسكندرية ، 2008م.
- محجـوب ، بسـمان فيصـل ، إدارة المنشـآت الصـناعية ، وزارة التعلـيم العـالي والبحـث العلمي ، جامعة الموصل ، الموصل ، 1990م.
ثالثاً: المراجع الأجنبية :
-Allen H.Center and Patrick Jackson Public relations Practices, Fourh edition, (New Jersey Prentic Hall, 1990).
- Scott M.Cutlip,Allen H.Center,Glen M.Broom Ph.D, effective Public relations, Fourthe edition (New Jersey : prentice-Hall,1994).



إدارة المكاتب والسكرتاريا

إدارة الأعمال المكتبية




+962797135504
+962780080648


Dar ibn alnafees


dar_ibnalnafees@yahoo.com


alnafees02@gmail.com

